

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL MENYENANGKAN
DALAM PENGURUSAN ORGANISASI MENURUT
PERSPEKTIF ISLAM: SATU ANALISIS DI KUMPULAN
JAMINAN PERNIAGAAN (KJP)
TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

ZULKIFLI BIN ARIFFIN

**TESIS DISERAHKAN SEBAGAI MEMENUHI
KEPERLUAN BAGI
IJAZAH DOKTOR FALSAFAH**

**AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2017

ABSTRAK

Komunikasi memuaskan mungkin tidak mencukupi untuk mengkonsepsikan komunikasi interpersonal yang berkesan dalam tempat kerja di Malaysia, di mana kebanyakan daripada ahli-ahli organisasinya ialah Muslim. Maka itu wujud keperluan untuk meneliti domain konseptual konstruk komunikasi interpersonal menyenangkan dan tidak menyenangkan daripada perspektif Islam. Konsep komunikasi dalam perspektif Islam, di samping untuk mewujudkan hubungan sesama manusia, hubungan secara menegak dengan Pencipta makhluk iaitu Allah SWT, tidak akan terputus. Komunikasi dengan Allah SWT tercermin melalui ibadah-ibadah fardu (salat, puasa, zakat dan haji) yang bertujuan untuk membentuk takwa. Sedangkan konsep komunikasi moden/Barat fokus kepada hubungan sesama manusia. Ia wujud melalui penekanan hubungan sosial yang disebut muamalah. Ia tercermin dalam semua aspek kehidupan manusia, seperti sosial, budaya, politik, ekonomi, seni dan sebagainya merupakan kepentingan kajian ini. Di samping itu juga untuk mengenal pasti kemahiran komunikasi, bentuk, jenis dan aliran komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam. Kepentingan kajian ini kepada pengurusan organisasi menurut perspektif Islam agar staf KJP (Kumpulan Jaminan Perniagaan) dapat memahami pengertian pengurusan dalam erti kata sebenar daripada segi Islam dan boleh mentakrifkan serta melakukan dan menyempurnakan kerja melalui fungsi-fungsi pengurusan secara fitrah, sifat semula jadi melalui dan bersama orang lain dalam usaha untuk mencapai objektif kerja secara berkesan. Selain itu, sumber organisasi digunakan dengan cekap dalam persekitaran yang dinamik dan sentiasa berubah bagi mencapai objektif organisasi demi mencapai al-falah kejayaan di dunia dan di akhirat. Untuk berbuat demikian teori Pertukaran Sosial oleh Homan (1961) mendasari kajian ini.

Dengan menggunakan Analisis Kruskal Wallis dengan SPSS di mana nilai sig = 0.024 (< 0.05) ia menunjukkan item kerjasama dan kemesraan mempunyai hubungan yang signifikan dengan komunikasi interpersonal menyenangkan di samping itu juga kajian lalu yang berkaitan oleh Luthans (2005), Magnus (2009), serta Hung & Lim (2013) telah digunakan sebagai garis panduan. Manakala 0.67 nilai Cronbach's Alpha adalah signifikan dan diterima bagi membentuk instrumen yang digunakan iaitu borang kaji selidik. Sembilan puluh satu populasi kajian merangkumi kesemua staf dalam Kumpulan Jaminan Perniagaan (KJP), Tingkat 11, Utara dan Selatan, Menara Telekom Malaysia. Separuh daripadanya iaitu 45 staf memberi respons dan merupakan sampel kajian ini. Penemuan kajian menunjukkan staf sedia ada perlu kepada kemahiran komunikasi interpersonal. Manakala komunikasi interpersonal bentuk lisan dan jenis tidak formal didapati berkesan serta memberi kepuasan di tempat kerja. Aliran komunikasi interpersonal menegak merupakan komunikasi interpersonal yang berkesan dan aliran komunikasi interpersonal mendatar dapat memberi kepuasan kerja. Namun secara keseluruhannya komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam dipersepsi sebagai menyenangkan oleh staf di KJP.

ABSTRACT

Communication satisfying may not be adequate to conceptualize as effective interpersonal communication in Malaysia workplace, of which most of the organization's members are Muslim. Hence, there is a need to study the conceptual construct of pleasant and unpleasant interpersonal communication from the Islamic perspective. The concept of communication in Islam, besides establishing relationship between human beings, is to establish the vertical relationship with the Creator of human beings that is Allah SWT. Communication with Allah SWT is reflected through performance of religious obligations and worships such as prayer, fasting, zakat and pilgrimage to achieve piety status. Whereas the concept of communication from western perspective focuses on the human beings relationship through social interactions or "muamalah", reflected in all aspects of human interactions like in social, culture, political, economy, and art; signifying the importance of this research alongside in identifying the communication skills, forms, types and interpersonal communications trends perceived as pleasant and unpleasant in the context of organizational management according to Islamic perspective. The importance of this research in organizational management from the Islamic perspective is to strengthen the understanding, motivation, and commitment of GBA (Group Business Assurance) staff in defining, planning, executing, and completing jobs successfully through management process naturally, effectively, and innovatively through and with other staff collaboratively in efforts to achieve the organization's goals and objectives. At the same time, organizational resources are used and leveraged strategically in global business environment that is dynamic and constantly changing, in meeting and attaining organization objectives towards "al-falah" success in this world and in Hereafter. To do so, Social Exchange Theory by Homan (1961) underlie this study. with the value of

Analyzed with Kruskal Wallis with SPSS and the value sig = 0.024 (<0.05), it shows item cooperation and friendliness have significant relationship with interpersonal communication to please at the same time also study and which related by Luthans (2005), Magnus (2009), and Hung & Lim (2013) had been used guidance. Meanwhile, Cronbach's Alpha's value of 0.67 is significant and accepted to form the instrument used that is the survey form. The study has a targeted population of 91 covering all staff in the Group Business Assurance (GBA) Department, at 11th Floor, North and South, Tower of Telekom Malaysia. Half of the targeted population or 45 staffs responded and this is the sample size. Key findings from the research showed existing staffs need interpersonal communication skill. Interpersonal communication spoken form and the type not formal found to be effective and giving satisfaction at the workplace. Interpersonal communication trend vertical is interpersonal communication that effective meanwhile interpersonal communications trend horizontal can give work satisfaction. However, the overall interpersonal communication in organizational management according to Islamic perspective perceived as pleasant by staffs in GBA.

PENGHARGAAN

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ بِسْمِ اللَّهِ

“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang”

Penghargaan yang tidak ternilai khusus kepada penyelia saya Prof. Madya Dr. Sharifah Hayaati Syed Ismail, Jabatan Siasah Syariah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, yang banyak dan tanpa jemu membantu menyempurnakan tesis ini. Tidak lupa juga penghargaan ini saya tujukan kepada Prof. Madya Dr. Jusang Balong, Timbalan Dekan Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK) di Universiti Putera Malaysia dengan bantuan beliau serta tunjuk ajar untuk menjayakan tesis ini supaya menjadi kenyataan. Penghargaan ini juga ditujukan kepada Pengurus Besar FM, Pengurus Besar Pengurusan Kredit serta Timbalan Presiden GBA kerana memberi sokongan yang tidak berbelah bagi. Ditujukan juga penghargaan ini kepada responden serta rakan taulan di FM, GBA serta sahabat di luar pejabat yang banyak membantu dan seterusnya kepada mereka yang secara langsung mahu pun secara tidak langsung membantu bagi menjayakan tesis ini supaya menjadi kenyataan. Penghargaan ini juga diberikan kepada abah, ibu tiri serta arwah ibu kandung saya. Tidak lupa juga penghargaan ini ditujukan buat isteri saya tersayang yang terlalu banyak memberi sokongan serta dorongan untuk menjayakan tesis ini. Penghargaan ini juga ditujukan kepada anak-anak dan menantu saya sebagai sumber inspirasi serta memberi semangat kepada saya untuk menyempurnakan tesis yang mencabar.

ISI KANDUNGAN

Halaman Tajuk	Muka Surat
Abstrak	iii
Abstract	v
Penghargaan	vii
Kandungan	viii
Senarai jadual	iv
Senarai gambar rajah	xv
Singkatan	xvi

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1	Latar belakang kajian	1
1.2	Kenyataan masalah	6
1.3	Objektif kajian	12
1.4	Kepentingan kajian	12
1.5	Skop kajian	16
1.6	Sistematika penulisan	17

BAB 2: SOROTAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	19
2.2	Komunikasi interpersonal dan evolusi dalam pengurusan organisasi moden	19
2.2.1	Definisi komunikasi interpersonal	19
2.2.2	Komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi	22

2.3	Kajian lepas komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi	24
2.3.1	Kemahiran komunikasi interpersonal	27
2.3.2	Komunikasi berkesan dan kepuasan kerja	33
2.3.3	Bentuk komunikasi	39
2.3.4	Jenis komunikasi	41
2.3.5	Aliran komunikasi interpersonal	42
2.4	Teori komunikasi interpersonal	45
2.4.1	Teori Pertukaran Sosial (1961)	46
2.4.2	Teori keterbukaan diri (1970)	50
2.5	Pembentukan konsep kajian	53
2.6	Komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam	53
2.6.1	Komunikasi Ilahi	59
2.6.2	Komunikasi Qurani	64
2.6.3	Komunikasi berhikmah dan <i>mau'izah</i>	79
2.6.3.1	Komunikasi interpersonal yang baik	79
2.6.3.2	Komunikasi Islam adalah membawa kepada kebenaran	87
2.7	Komunikasi interpersonal menyenangkan dalam pengurusan organisasi	96
2.7.1	Kemesraan	96
2.7.1.1	Perkataan yang menyenangkan	97
2.7.1.2	Lemah lembut	97
2.7.1.3	Tidak mengeluarkan kata-kata yang kesat atau kasar	98

2.7.1.4	Percakapan yang berlapik	98
2.7.1.5	Kata-kata yang jelas dan mudah difahami	100
2.7.1.6	Ucapan Salam	101
2.7.2	Kerjasama	106
2.7.3	Memberi Perhatian	108
2.7.4	Penampilan/Akhlak	109
2.7.5	Kejujuran dan kepercayaan	112
2.8	Komunikasi interpersonal tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi	114
2.8.1	Konflik	114
2.8.2	Sombong	116
2.8.3	Pemarah	117
2.8.4	Mengutuk	118
2.8.5	Pembohong/pendusta	119
2.9	Hipotesis Kajian Hubungan Antara Kerjasama Dengan Komunikasi Interpersonal Menyenangkan	120

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	122
3.2	Populasi dan sampel	122
3.3	Lokasi kajian	126
3.4	Pemboleh ubah	126
3.4.1	Pemboleh ubah bersandar komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan	127

3.4.2	Pemboleh ubah komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai tidak menyenangkan	128
3.5	Pengumpulan data	131
3.5.1	Perpustakaan	131
3.5.2	Dokumentasi	131
3.5.3	Laporan bulanan	132
3.5.4	Soal Selidik	133
3.5.5	Skala Pengukuran	136
3.5.6	Kebolehpercayaan Instrumen Soal Selidik (Kuantitatif) dan Kajian Rintis	137
3.6	Penganalisan Data	142

BAB 4: HASIL KAJIAN

4.1	Pendahuluan	146
4.2	Kajian Rintis	147
4.3	Hipotesis Kajian	147
4.4	Profil Responden	149
4.5	Analisis Pemboleh Ubah komunikasi interpersonal yang menyenangkan	151
4.6	Analisis Pemboleh Ubah komunikasi interpersonal yang tidak menyenangkan	153
4.7	Mengenal Pasti Keperluan Kemahiran Komunikasi Interpersonal	156
4.8	Analisis Bentuk, Jenis dan Aliran Komunikasi Interpersonal yang Dipersepsi Berkesan	157

4.9	Analisis Bentuk, Jenis dan Aliran Komunikasi Interpersonal yang memberi kepuasan	160
4.10	Korelasi Komunikasi Interpersonal yang menyenangkan Dengan Bentuk, Jenis dan Aliran Komunikasi Berkesan	161
4.11	Korelasi Komunikasi Interpersonal Tidak Menyenangkan Dengan Bentuk, Jenis dan Aliran Komunikasi interpersonal memberi Kepuasan Kerja	166
4.12	Perbandingan komunikasi interpersonal Barat dan Islam	168

BAB 5: RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	
5.2	Metodologi Kajian	171
5.3	Rumusan Hasil Kajian	172
5.4	Ringkasan Rumusan Hasil Kajian	174
5.5	Implikasi Kajian	192
5.6	Cadangan untuk penambahbaikan komunikasi interpersonal	194
5.7	Cadangan kajian akan datang	200

BAB 6: KESIMPULAN

6.1	Hubungan profil responden dengan komunikasi yang menyenangkan dan tidak menyenangkan.	201
6.2	Faktor menentukan komunikasi yang	202

	menyenangkan	
6.3	Faktor menentukan komunikasi tidak menyenangkan	204

RUJUKAN	206
Lampiran A (Soalan kaji selidik)	214
Lampiran B (Senarai penerbitan artikel)	218
Lampiran C (Senarai responden temu bual)	219
Lampiran D (Makluman dan soalan temu bual)	220
Lampiran E (Statistik laporan kebocoran hasil dan siasatan)	222
Lampiran F (Surat mohon kebenaran untuk mengedar borang kaji selidik)	223
Lampiran G (Surat kebenaran mengedar borang kaji selidik)	224

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Mukasurat
1.1	Jumlah Pekerja di KJP	16
3.2	Penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan	125
3.4.3	Konsep komunikasi interpersonal	129
3.4.4	Keterangan pemboleh ubah	130
3.5.4	Koda soalan kaji selidik	135
3.5.6	Nilai Cronbach Alpha	140
4.1	Bilangan responden	146
4.2	Nilai Cronbach's Alfa	147
4.3	Analisis Kruskal Wallis	149
4.4	Profil responden	150
4.5	Pemboleh ubah komunikasi menyenangkan	152
4.6	Pemboleh ubah komunikasi tidak menyenangkan	155
4.7	Pemboleh ubah kemahiran komunikasi	157
4.8.1	Bentuk komunikasi interpersonal yang berkesan	158
4.8.2	Jenis Komunikasi yang berkesan	159
4.8.3	Aliran komunikasi yang berkesan	159
4.9.1	Bentuk komunikasi interpersonal memberi kepuasan	160
4.9.2	Jenis Komunikasi interpersonal memberi kepuasan	160
4.9.3	Aliran komunikasi interpersonal memberi kepuasan	161
4.10	Perhubungan komunikasi interpersonal menyenangkan dengan bentuk, jenis dan aliran	165
4.11	Perhubungan komunikasi interpersonal tidak menyenangkan dengan bentuk, jenis dan aliran	168
4.12	Perbandingan komunikasi interpersonal Barat dengan Perspektif Islam	169

SENARAI GAMBAR RAJAH

Rajah	Tajuk	Muka surat
2.2.1	Komunikasi Interpersonal	20
2.3.5	Aliran Komunikasi Moden	43
3.4.1	Pendekatan komunikasi interpersonal menyenangkan	127
3.4.2	Pendekatan komunikasi interpersonal tidak menyenangkan	128
3.6	Analisis item	144
3.7	Ringkasan metodologi kajian	147
5.6.3	Model komunikasi interpersonal holistik (MKIH)	198

SINGKATAN

Singkatan	Keterangan
GBA	Group Business Assurance
JHPP	Jaminan Hasil Pengurusan Penipuan
KJP	Kumpulan Jaminan Perniagaan
KKPK	Kumpulan Ketua Pegawai Kewangan
MKIH	Model Komunikasi Interpersonal Holistik
PI	Pengurusan Insurans
PPE	Pengurusan Perniagaan Enterprise
RKK	Risiko Kepatuhan Korporat
SP	Strategi Pentadbiran
TMB	Telekom Malaysia Berhad

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Pengurusan organisasi perniagaan berteraskan perkhidmatan memerlukan komunikasi interpersonal yang menyenangkan. Menyenangkan membawa maksud memudahkan atau menjadi mudah atau tidak susah¹. Komunikasi interpersonal yang menyenangkan memberi impak kepada komunikasi interpersonal berkesan dan kepuasan kerja. Tidak mencukupi sekadar berkesan dan kepuasan jika tidak disertai dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

Kemahiran komunikasi yang baik dan berkesan sangat penting, tanpanya objektif dan prestasi organisasi akan jatuh serta tunduk kepada matlamat peribadi (Magnus, 2009). Komunikasi interpersonal bukan sahaja melibatkan komunikasi satu hala mahupun dua hala malah melibatkan psikologi dalam kalangan pekerja antara eksekutif dan bukan eksekutif ke arah menggalakkan tingkah laku positif dan mengurangkan tingkah laku negatif di tempat kerja.

Daripada pendekatan komunikasi interpersonal dan elemen psikologi positif atau negatif, Luthans dan rakan-rakannya telah membangunkan satu konstruk yang telah menggabungkan sumber-sumber psikologi, yang telah dibuktikan keberhasilannya terhadap prestasi kerja secara empirik, iaitu keyakinan diri,

¹ Kamus Dewan. Dewan Bahasa dan Pustaka Edisi Baru. Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur, 1992.

harapan, optimis dan ketahanan (Luthans, Avolio, Avey dan Norman, (2007)².

Manakala menurut Jonnah Berger (2014)³, “word of mouth” bermaksud komunikasi interpersonal mempunyai kaitan dengan psikologi memberi kesan penting terhadap komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Pengaruh eksekutif sebagai contoh terbaik bagi bukan eksekutif melalui komunikasi mampu memberikan motivasi dan pengalaman yang menentukan prestasi (Lunenburg, 2011)⁴. Ia juga amat berkesan serta mampu dijadikan latihan kerja dan nilai beretika dalam pengurusan organisasi (Mohamad Sahar Sidik, 1991)⁵.

Isu komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi telah lama menarik minat ramai pengkaji terdahulu seperti Jaurard (1974), De Vito (1995), Mohd Baharudin Othman dan Mohd Khairi Ahmad, (2003)⁶, Tubbs dan Moss, (2005) serta Robbins, (2008). Kajian mereka berkaitan dengan kepentingan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi serta keberkesanannya. Namun, kajian yang sama masih terlalu awal dalam konteks di Malaysia khasnya menurut perspektif Islam.

²*Ibid.*

³Berger, B. (2014). Word of Mouth and Interpersonal Communication: A Review and Directions for Future Research. *Journal of Consumer Psychology* 24, 4(2014) 586-607, <http://mail.google.com/mail/u/o/#inbox>, 28 Januari 2015.

⁴Fred, C. Lunenburg, (2011). Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. *International Journal of Management, Business, and Administration*, Vol 15, Number 1, 1

⁵Mohamad Sahar Sidik. (1991). *Pengurusan Organisasi Daripada Perspektif Islam. Selangor, (PERIS)*; Kertas Kerja Pentadbiran Awam. www.ukm.my/hairun. diakses 28 Januari 2015.

⁶Mohd Baharudin Othman & Mohd Khairi Ahmad. (2003). *Pengantar Komunikasi*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah. 25

Eksekutif atau pemimpin memainkan peranan penting bagi menjayakan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Menurut Certo (1999)⁷, kepemimpinan organisasi ialah proses pengarahan tingkah laku orang lain ke arah penyempurnaan sesuatu objektif. Pemimpin atau ketua mempunyai kemampuan untuk menggunakan pelbagai bentuk kuasa dalam mempengaruhi tingkah laku staf semasa menjalankan tugas (Mohd Hizam & Zafir, 2002)⁸. Manakala menurut Hughes & Baldwin (2002)⁹, beliau mengatakan komunikasi interpersonal yang baik merupakan elemen penting bagi membolehkan pemimpin berinteraksi dengan berkesan kepada staf bawahannya. Ini adalah bagi tujuan untuk mengelak daripada berlakunya konflik.

Kewujudan konflik komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi berpunca daripada pelbagai faktor. Antaranya arahan ketua yang tidak jelas dan tidak difahami serta perbezaan pendapat yang boleh mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak berkesan dan memberi impak tidak baik terhadap kewibawaan organisasi. Konflik yang berpanjangan akan mengakibatkan gangguan psikologi pekerja dan memberi kesan terhadap keberkesanan komunikasi interpersonal (Coonie Yuan, Inga Carboni & Kate Enrich, 2014)¹⁰. Konflik dalam komunikasi bermula apabila satu pihak

⁷Certo (1999) . *Modern Management*, (6th ed.). USA: Prentice Hall. 233-248

⁸Mohd Hizam dan Zafir (2002) . Determinant Factors in Development of Maintenance Culture in Managing. *Organizational Management Journal* , 35-40, <http://www.sciencedirect.com/> , diakses 10 Januari 2015.

⁹Patrick C. Hughes & John R. Baldwin (2002) . Communication and Stereotypical Impressions. *Howard Journal of Communications*, 113-128, <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10646170290089917> Volume 13, Issue 2, 2002, Published online: 10 Nov 2010. diakses 29 Jun 2015.

¹⁰ Y.Coonie Yuan, Inga Carboni & Kate Enrich (2014). The Impact of Interpersonal Affective relationships and Awareness on Expertise Seeking. *A Multilevel Network Investigate: European*

menganggap satu pihak yang lain tidak penting dan tidak bersemangat untuk melakukan tugas (M. Afzalur Rahim (2015)¹¹. Setiap manusia merupakan individu yang unik, ini berarti setiap orang mempunyai pendirian dan perasaan yang berbeza antara satu sama lain. Perbezaan pendapat atau perasaan terhadap sesuatu isu, merupakan penyebab berlakunya konflik komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Sebagai contoh, walaupun memberi arahan merupakan perkara biasa bagi seorang eksekutif, tetapi sekiranya ia kurang jelas dan bersilang ganti dalam masa yang singkat atau di hujung waktu pejabat, arahan yang biasa itu boleh dipersepsi menjadi komunikasi interpersonal tidak menyenangkan.

Komunikasi menurut perspektif Islam adalah berasaskan nilai-nilai keagamaan yang bersumberkan Al-Quran dan Hadis. Islam telah menetapkan panduan serta prinsip dalam komunikasi interpersonal antaranya melalui ucapan salam, percakapan dengan lemah lembut (Surah Taha: 44), menggunakan perkataan yang baik (Surah Al-Isra': 53), bercakap benar (Surah Al-An'am: 152), menepati janji (Surah Al-Saf: 21) serta mengambil perhatian terhadap buah fikiran dan pandangan orang lain (Surah Ali-Imran: 159). Natiujahnya, komunikasi interpersonal akan memberi impak yang baik terhadap kebolehterimaan antara individu malah lebih ramai penerimaan terhadap komunikasi interpersonal supaya ia lebih berkesan dan memberi kepuasan kerja khususnya bagi organisasi berteraskan perniagaan seperti Telekom Malaysia Berhad (TMB).

Journal of Work and Organizational Psychology, 23:4, 554-569, <http://dx.doi.org/10.1080>. diakses 13 Februari 2015.

¹¹ M. Afzalur Rahim (2015) *Managing Conflict in Organizations*. 4th Ed. Transaction Publishers. New Jersey. 67-85

Warga kerja organisasi Telekom Malaysia Berhad (TMB) sama ada eksekutif¹² dan bukan eksekutif¹³ terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam proses komunikasi interpersonal. Pihak pengurusan atasan dalam Telekom Malaysia Berhad bermaksud eksekutif yang memegang jawatan dari Pengurus Besar hingga ke Ketua Pegawai Eksekutif.¹⁴

Pengkaji memilih unit Kumpulan Jaminan Perniagaan (KJP) selaku populasi sasaran iaitu 91 orang. Manakala sampel untuk kajian ini merupakan populasi capaian iaitu 45 orang daripada populasi sasaran. KJP merupakan satu bahagian dalam Kumpulan Ketua Pegawai Kewangan (KKPK) di Telekom Malaysia Berhad (TMB). Kumpulan Jaminan Perniagaan (KJP) bertanggungjawab memberi perkhidmatan serta bantuan khidmat nasihat kepada unit lain dalam Telekom Malaysia. KJP terdiri daripada empat unit kecil iaitu unit risiko dan kepatuhan korporat (RKK), jaminan hasil dan pengurusan penipuan (JHPP), pengurusan insurans (PI), strategi pentadbiran (SP) dan Pengurusan Perniagaan Enterprise (PPE).

Justeru, kajian ini pengkaji ingin melihat komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan. Fenomena ini akan dapat meningkatkan psikologi pekerja, membantu mengembalikan kebolehpercayaan serta mengurangkan tahap

¹²Eksekutif membawa maksud pekerja atau golongan yang mempunyai kuasa dan tanggungjawab berkaitan dengan pentadbiran atau pengurusan sesuatu organisasi.

¹³Bukan eksekutif membawa maksud pekerja melakukan kerja yang berulang-ulang. (Sumber Dokumen GBA, Oktober 10, 2013).

¹⁴ Sumber hasil temubual dengan Timbalan Naib Presiden TM pada 12 April 2013; 9.00 pagi

ketidakpastian serta membina keyakinan diri sendiri ke arah membina komunikasi interpersonal berkesan dan memberi kepuasan kerja.

1.2 Kenyataan Masalah

Dengan pembacaan dan pengkajian hasil pengkaji terdahulu, seseorang pengkaji sebenarnya mampu mengelakkan daripada membincangkan hal yang sama dalam penulisan yang akan dikajinya, malah dengan melihat penulisan terdahulu, ia dapat membuka peluang kepada pengkaji untuk mencari ruang-ruang kosong yang masih belum diterokai dan perlukan kepada penambahan idea yang lebih mantap.

Pengkaji melakukan sorotan kajian terdahulu dan apa yang pengkaji dapati, telah ramai yang membuat kajian terhadap peranan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi tetapi kajian-kajian terdahulu tidak menjelaskan persoalan yang sama dengan pengkaji iaitu komunikasi interpersonal sesama manusia dengan mendapat keredaan Allah SWT. Penilaian terhadap kajian lepas berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi mencadangkan supaya komunikasi interpersonal sentiasa ada dalam hidup pada bila-bila masa apabila seseorang itu berinteraksi (*ubiquitous in life whenever people interact*) dan memudaratkan kepada fungsi organisasi (*detrimental to organizational*).

Teori keterbukaan diri 'self disclosure' dipelopori oleh Jaurrad, (1971), merupakan salah satu teori komunikasi interpersonal yang membahaskan tentang hubungan antara dua orang dalam berinteraksi. Menurut Devito

(2011), mengatakan hubungan ini sentiasa berkembang. Usaha yang ditinggalkan oleh Jaurard, (1971), selaku pengasas teori ini, telah memberi ilham kepada ahli psikologi terkemudian untuk terus menerokai perilaku manusia.

Di antara ahli sosiologi yang terkemuka iaitu Homan, (1961) telah membuat penambahbaikan teori beliau iaitu pertukaran sosial “social exchange”. Teori pertukaran sosial menjadi pilihan pengkaji untuk mendasari kajian ini, kerana ia mempunyai persamaan kefahaman Islam dalam konteks kemesraan, keterampilan diri serta mementingkan kerjasama. Teori ini menerangkan pertukaran sosial yang melibatkan masyarakat dan kestabilan sebagai satu proses dirunding untuk pertukaran antara dua pihak. Proses yang melibatkan komunikasi interpersonal. Teori ini juga ada persamaan dalam Islam iaitu dalam konteks kemasyarakatan seperti mana hadis Nabi SAW di riwayatkan oleh Abu Hurairah yang bermaksud:

“wahai Rasulullah, apakah tuan suka bergurau dengan kami?” Baginda bersabda, “Ya, Cuma gurauan saya itu, tidak lain hanyalah kebenaran.”

Firman Allah bermaksud:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ
وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٣﴾

“kamu (Wahai umat Muhammad) adalah sebaik-baik umat Yang dilahirkan bagi (faedah) umat manusia, (kerana) kamu menyuruh berbuat Segala perkara Yang baik dan melarang daripada Segala perkara Yang salah (buruk dan

keji), serta kamu pula beriman kepada Allah....” (dengan sebenar-benar iman).

Ali-Imran: 110

Apa yang dimaksudkan dengan ayat di atas ialah pengungkapan dengan kata-kata "أُخْرِجَتْ" (dilahirkan), iaitu dengan kata-kata bina majhul adalah satu pengungkapan yang menarik perhatian. Ia membayangkan seolah-olah tangan pentadbir yang lemah lembut yang melahirkan umat ini dengan penuh hebat dan menolakkannya keluar kealam kenyataan dari kegelapan alam ghaib dan dari sebalik tabir sarmadi azali yang tidak diketahui di mana batasnya melainkan Allah.

Dengan atas dasar itulah Nabi Muhammad SAW. menanamkan semangat dan perasaan cinta akan sesama manusia untuk mengikis penyakit terlalu cinta diri sendiri. Menerapkan sikap suka tolong menolong orang lain dan melahirkan perasaan kasih sayang pada orang lain sehingga dapat merasakan nasib orang lain seperti nasib mereka sendiri.

Maksud ayat di atas juga iaitu “kamu (Wahai umat Muhammad) adalah sebaik-baik umat Yang dilahirkan bagi (faedah) umat manusia”, menurut tafsir Ibnu Kasirⁱ mengatakan bahawa Allah SWT sangat memuliakan umat nabi Muhammad SAW. Dia memberi keutamaan luar biasa kepada umat Islam. Disebutkan, umat Nabi Muhammad SAW merupakan umat paling utama di antara umat para nabi terdahulu.

Teori Homan (1961), mempunyai persamaan dengan perspektif Islam dan ia juga berkaitan dengan kajian ini.

Menurut Hung & Lin (2013)¹⁵, mereka mengatakan bahawa lebih banyak berkomunikasi tidak semestinya boleh memperbaiki keadaan. Hasil kajian mereka mendapati bahawa apabila tahap keberkesanan komunikasi meningkat, kesan nilai negatif pertalian konflik terhadap kepuasan menurun, tetapi jika nilai positif, kesan konflik terhadap kepuasan juga menurun. Hung & Lin (2013), memberi fokus kepada keberkesanan dalam komunikasi. Justeru, keberkesanan komunikasi dikenal pasti sebagai menyenangkan dan menguntungkan untuk penambahbaikan pengurusan organisasi.

Menurut Chang, Hung & Hsieh, (2014)¹⁶, mereka menatakan bahawa komunikasi berkesan penting dalam pengurusan organisasi dan setiap pekerja memahami dengan jelas mesej disampaikan. Definisi ini terhasil daripada kajian lepas yang dilakukan oleh mereka. Chang, Hung & Hsieh, (2014), juga menekankan bahawa kepentingan komunikasi interpersonal yang berkesan adalah amat penting dalam pengurusan organisasi.

Umumnya pekerja tidak bersendirian, sebaliknya, pekerja berinteraksi dengan pengguna, teman sebaya dan pengurusan seharian di tempat kerja untuk mendapat kepuasan kerja. Menurut Luthans (2005), beliau mengatakan

¹⁵ Hung, K. P. & Lin C. K. (2013). More Communication is Not Always Better? The Interplay Between Effective Communication and Interpersonal Conflict Influencing Satisfaction. *Journal, Industrial Marketing Management*. <http://mail.google.com/mail/u/42> (2013) 1223-1232, diakses 28 Februari 2015.

¹⁶ Chang, H. H., Hung, C. J. & Hsieh, H. W. (2014). Virtual Teams: Cultural adaptation, Communication Quality and interpersonal Trust. *Article Total Quality Management and Business Excellence*, <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2012.704274>, diakses 04 Mac 2015.

bahawa pihak pengurusan perlu memberi perhatian dan penekanan terhadap kepuasan kerja dalam organisasi.

Menurut Luthans (2005) dalam bukunya, "Organizational Behaviour" menurut pendapatnya, beliau mengatakan bahawa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang positif dari seseorang yang ditimbulkan daripada penghargaan atas sesuatu pekerjaan yang telah dilakukannya.

Telekom Malaysia Berhad sebagai sebuah syarikat telekomunikasi yang terbesar maka sudah pasti mengamalkan berbagai-bagai bentuk komunikasi dalam usaha mencapai objektif syarikat. Dalam usaha mencapai objektif tersebut, pihak pengurusan di semua peringkat sentiasa merangka dan merancang kaedah pelaksanaan yang boleh memberi faedah yang maksimum kepada semua pihak yang berkepentingan.

Walaupun demikian, masih terdapat jurang komunikasi di antara satu pihak dengan pihak yang lain, terutama mengenai perkara-perkara yang berhubung dengan pelaksanaan polisi dasar pentadbiran. Dengan terdapatnya jurang komunikasi telah mengakibatkan wujudnya konflik dan kesamaran dalam menangani sesuatu isu. Isu yang wujud disebabkan komunikasi adalah ramai yang menganggap bahawa komunikasi interpersonal tidak begitu penting dan tidak mempunyai pengaruh yang kuat ke atas pengurusan organisasi.

Sesungguhnya, komunikasi interpersonal yang berkesan dan memberi kepuasan kerja ke arah menyenangkan sebenarnya sangat memberikan kesan dalam kejayaan organisasi dan komunikasi interpersonal juga selalunya menjadi masalah utama dalam pengurusan organisasi tersebut.

Justeru, pengkaji mengambil inisiatif menerokai dan membuat kajian dalam bidang baru yang belum pernah dikaji oleh mana-mana pengkaji terdahulu iaitu berkaitan pengalaman menyenangkan dan tidak menyenangkan berkomunikasi secara interpersonal dalam pengurusan organisasi.

Dengan demikian ia menjurus kepada beberapa persoalan dan cadangan yang perlu kepada jawapan dan di antaranya menganalisis faktor komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan, mengenal pasti kemahiran komunikasi interpersonal dimiliki oleh staf, bagaimanakah untuk memberi kesedaran serta kefahaman kepada semua pihak yang berkepentingan berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang berkesan serta memberi kepuasan kerja? menganalisis faktor-faktor komunikasi interpersonal sebagai menyenangkan (tidak menyenangkan) menurut perspektif moden dan Islam, merumus dan mencadangkan bentuk komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan berkesan menurut perspektif Islam agar maklumat dapat disampaikan dengan tuntas sebagai penambahbaikan.

1.3 Objektif Kajian

Objektif kajian terbahagi kepada dua iaitu objektif umum dan objektif khusus.

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenal pasti kaedah komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi yang dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan mempengaruhi komunikasi berkesan serta memberi kepuasan kerja.

Manakala objektif khusus bagi kajian ini adalah untuk:

- 1.3.1** Menganalisis faktor komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan.
- 1.3.2** Mengenal pasti keperluan kemahiran komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi.
- 1.3.3** Menganalisis bentuk, jenis dan aliran komunikasi interpersonal yang berkesan dan memberi kepuasan kerja.
- 1.3.4** Korelasi komunikasi interpersonal dipersepsi menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan bentuk, jenis dan aliran dengan berkesan dan kepuasan di tempat kerja.
- 1.3.5** Mengenal pasti perbandingan komunikasi interpersonal antara Barat dan menurut perspektif Islam.

1.4 Kepentingan Kajian

Komunikasi interpersonal menyenangkan dan tidak menyenangkan perlu diberi perhatian kerana ia memberi impak maksima terhadap keberkesanan serta

kepuasan kerja kepada setiap individu dan amat penting dalam pembangunan organisasi.

Bagi mencapai keberkesanan komunikasi setiap syarikat di Malaysia perlu menyusun strategi selaras dengan kemodenan masa kini. Jika syarikat tidak mengambil langkah yang bijak, kemungkinan syarikat akan kecundang dan tidak dapat bersaing pada masa hadapan adalah tinggi.

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk memberi pandangan kepada pihak pengurusan atasan berkaitan tahap komunikasi interpersonal di Telekom Malaysia Berhad (TMB). Telekom Malaysia Berhad perlu memberi tumpuan kepada arah komunikasi. Ini berdasarkan kajian terdahulu oleh Zila Abidin, (2013)¹⁷. Pekerja di Telekom Malaysia Berhad lebih selesa menggunakan arah menurun. Walau bagaimana pun, Telekom Malaysia Berhad boleh membuat pembaharuan dengan memberi latihan kepada pekerja untuk menggunakan arah komunikasi menegak dan mendatar. Selain boleh meningkatkan keyakinan diri, pekerja juga boleh bertindak dengan pantas dalam menyelesaikan masalah jika tidak terdapat pegawai atasan di organisasi pada waktu kecemasan.

Kemahiran komunikasi yang efektif amat penting bagi memastikan organisasi berada pada tahap optima yang boleh dibanggakan. Tanpa kemahiran yang efektif, seseorang pekerja itu tidak mungkin mencapai tahap kecemerlangan.

Tahap kemahiran komunikasi boleh ditingkatkan dengan menghadiri kursus

¹⁷ Zila Abidin. (2013). Hubungan Antara Aspek Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Pekerja satu Kajian Kes Di TMB. www.academia.edu/9109137/ akses 30/05/2016.

yang telah dianjurkan oleh syarikat. Telekom Malaysia Berhad sendiri telah memberi ruang kepada pekerja mereka untuk menghadiri kursus yang boleh meningkatkan komunikasi bagi memastikan pekerja mereka mampu untuk bersaing dengan syarikat lain.

Kemahiran komunikasi interpersonal yang berkesan pastinya amat penting untuk melicinkan serta mencerna proses pengurusan organisasi yang khusus kepada perniagaan sesebuah syarikat seperti TMB.

Kajian pengalaman terhadap komunikasi interpersonal yang dianalisis secara teori dengan memahami konsep menurut perspektif Islam akan dapat mengenal pasti situasi sebenar di tempat kerja serta dapat menjana usaha ke arah keharmonian di kalangan staf. Amalan komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan berkesan berpandukan Al-Quran dan Al-Sunnah dapat mengurangkan jurang komunikasi di kalangan staf KJP.

Kepentingan memahami konsep tersebut adalah untuk memantapkan keharmonian yang telah sedia wujud dan memahami tatasusila pergaulan yang sedia terjalin serta mewujudkan suasana yang kondusif aman damai dan sejahtera di tempat kerja.

Sehubungan itu pengkaji akan mengenal pasti kemahiran komunikasi interpersonal yang berkesan dapat memberi kepuasan kerja dan dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan.

Komunikasi yang memuaskan serta sokongan dipelopori oleh Barat mungkin tidak mencukupi untuk mengkonsepsikan komunikasi interpersonal yang berkesan di tempat kerja dalam konteks kenegaraan di Malaysia di mana kebanyakan daripada ahli-ahli organisasinya adalah Muslim. Maka wujud keperluan untuk meneliti domain konseptual membina komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi menyenangkan atau tidak menyenangkan daripada perspektif Islam.

Komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi, juga merupakan satu keperluan dan tidak pernah dibincangkan sebelum ini. Justeru, dengan huraian kajian terdahulu didapati kajian komunikasi interpersonal yang berkonsepkan menyenangkan atau tidak menyenangkan menurut perspektif Islam dalam pengurusan organisasi perlu dibincangkan secara terperinci dengan mengambil kira kepada amalannya di tempat kerja. Ini oleh sebab kebanyakannya warga kerja dalam pengurusan organisasi terdiri dari orang Islam. Di samping itu juga penyelidik mendapati bahawa kajian ini mempunyai potensi dari sudut kepentingan bidang ilmu komunikasi interpersonal Islam dan aplikasinya dalam organisasi.

Selain itu kepentingan kajian ini ialah bagi membolehkan eksekutif memahami akan tugas pekerja bukan eksekutif dengan lebih baik dan begitu juga sebaliknya. Justeru, kajian ini amat penting sebagai asas permulaan bagi pengkaji akan datang untuk meneruskan usaha memperkasa komunikasi interpersonal dalam pengurusan sesebuah organisasi yang lebih kompetitif.

1.5 Skop Kajian

Skop kajian menjurus kepada staf di Kumpulan Jaminan Perniagaan (KPJ) Telekom Malaysia, Tingkat 11A & 11B, Menara Telekom, Jalan Pantai Baharu.

KPJ mempunyai tenaga pekerja seramai 91 orang, terdiri dari 63 orang eksekutif dan 28 bukan eksekutif. Jadual 1.1 menunjukkan pecahan tenaga kerja di unit KPJ yang mana terdapat eksekutif lelaki seramai 30 orang serta 33 orang eksekutif daripada kalangan wanita. Manakala bilangan bukan eksekutif, lelaki 12 orang dan 16 orang wanita. KPJ merupakan satu bahagian dalam Kumpulan Kewangan TM dan tidak terpisah dengan aktiviti atau proses pengurusan yang mana pengkaji cuba menerapkan nilai-nilai Islam ketika berkomunikasi secara interpersonal. Pengkaji mengkhususkan kepada komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi serta melihat amalan komunikasi staf sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan mempengaruhi keberkesanan komunikasi serta memberi kepuasan kerja. Menurut pandangan Pengurus Kanan KPJ, rasional bilangan eksekutif lebih ramai daripada bukan eksekutif kerana dipercayai eksekutif boleh melakukan kerja tanpa penyeliaan dan boleh membuat keputusan bagi pihak KPJ di samping itu eksekutif juga boleh melakukan kerja perkeranian, skop pekerjaan konsultan memerlukan eksekutif lebih ramai di KPJ¹⁸.

¹⁸ Temu bual dengan Pengurus Besar KJP, pada 12 April 2013; 9.00 pagi, di pejabat Tingkat 11, Selatan Menara Telekom

Jadual 1.1: Jumlah Pekerja di KPJ¹⁹ (Pekeliling Pekerja RAFM/2014)

Pekerja	Lelaki	Perempuan	Jumlah
Eksekutif	30	33	63
Bukan Eksekutif	12	16	28
Jumlah	42	49	91

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini mengandungi lima (5) bab iaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : SOROTAN LITERATUR

Bab ini meliputi sorotan literatur terdahulu berkaitan kajian ini serta menjelaskan konsep antara teori komunikasi interpersonal moden dan Islam.

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

Bab ini mengandungi sub topik populasi dan persampelan, instrumen kajian, kaedah pengumpulan data, pengukuran angkuabah serta kebolehpercayaan dan kesahihan.

¹⁹ Perkara iii. Surat Pekeliling Pekerja RAFM/2014 (Sulit). Akses pada 15 Mac 2014.

BAB 4 : HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil kajian melibatkan profil responden dan analisis perbandingan deskriptif dan hubungan di antara pemboleh ubah mempengaruhi komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan menggunakan statistik korelasi “spearman”.

BAB 5: RUMUSAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

Bab ini mengandungi rumusan hasil dapatan, kesimpulan dan cadangan yang berkaitan dengan analisis kajian.

BAB 2: SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini meliputi komunikasi interpersonal dan evolusi dalam pengurusan organisasi moden, kajian lepas komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi, komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam, komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan, komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai tidak menyenangkan dan diikuti dengan teori komunikasi interpersonal. Bab ini diakhiri dengan pembentukan kerangka konseptual kajian iaitu komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam konteks pengurusan organisasi.

2.2 Komunikasi interpersonal dan evolusi dalam pengurusan organisasi moden

2.2.1 Definisi komunikasi interpersonal

Menurut Abdul Mua'ti (2006)²⁰, beliau mengatakan bahawa perkataan komunikasi atau istilah komunikasi dipercayai berasal daripada perkataan *commune* atau *communicare*. Maksudnya kesamaan atau menjadikan sama dalam konteks interaksi manusia, ia membawa maksud sama makna.

Konsep komunikasi mula diperkenalkan pada tahun 1950-an oleh Berlo dan mendefinisikannya sebagai berkeupayaan untuk bekerja dengan baik sesama staf dan melibatkan penerimaan orang lain. Ia dilihat sebagai

²⁰ Abdul Mua'ti Ahmad. (2006). *Komunikasi Di Tempat Kerja*. Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kuala Lumpur . 2

sains pemprosesan maklumat yang diperkenalkan oleh Shanon dan Weaver. Ini dibuktikan dengan pembentukan model linear oleh Shanon dan Weaver (1948), kemudian dipermudahkan oleh Berlo (1960). Menurut Berlo, (1960)²¹ beliau mengatakan bahawa komunikasi merupakan satu proses pemindahan maklumat dan kefahaman daripada individu kepada individu lain melalui simbol-simbol yang bermakna. Beliau menjelaskan bahawa dengan pembentukan model SMCR iaitu, *Source, Message, Channel* dan *Receiver* (sumber,) (mesej,) (saluran) dan (penerima). Beliau menambah lagi bahawa terdapat lima unsur pada sumber dan juga penerima yang akan memberi kesan kepada komunikasi. Iaitu kemahiran komunikasi, pengetahuan, sistem sosial, budaya dan tingkah laku (Berlo, 1960)²².

Menurut Lasswell (1972)²³ beliau mengatakan bahawa untuk memahami pengertian komunikasi secara efektif cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan siapa yang mengatakan apa, saluran mana, kepada siapa dan dengan apakah kesannya?

Paradigma Lasswell (1972)²⁴ di atas menunjukkan bahawa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawapan daripada pertanyaan yang diajukan iaitu, komunikator, mesej, saluran, penerima, impak. Teori klasik Berlo (1960) dan Lasswell (1972) dengan elemen asas dalam komunikasi iaitu

²¹ Berlo. (1960), *Communication Theory*. Akses pada 10 Julai, 2013 daripada <http://www.uri.edu/artsci/isc/faculty/carson/508/03website/hayden/berlo.htm>, 1.

²² *Ibid.*

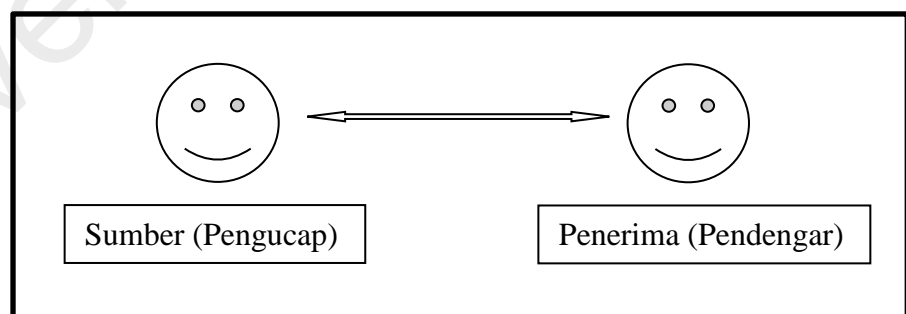
²³ Lasswell, Harold, D. (1972). *The structure and function of communication in society*. In Schramm, W.(Ed.), *Mass communication*. Urbana – Chicago: University of Illinois Press.

²⁴ *Ibid.*

mesej dibawa, pengucap, saluran digunakan untuk membawa mesej dan penerima masih diguna pakai hingga kini. Menurut Pace (1979)²⁵ beliau mengatakan bahawa komunikasi merupakan satu proses perkongsian pengalaman dengan individu lain.

Menurut Muhd Mansur Abdullah (2002)²⁶, beliau mengatakan bahawa menggunakan istilah komunikasi individu dikenali juga sebagai komunikasi kemanusiaan. Beliau mengatakan wujudnya perhubungan antara dua orang seperti tindakan, pemikiran, perasaan dan juga keinginan untuk melakukan sesuatu dan tindak balas lain. Tindak balas yang dirangsang adalah yang diingini oleh penghubung. Manakala menurut Abdul Mua'ti Ahmad (2006)²⁷ beliau mengatakan komunikasi interpersonal apabila dua orang komunikator berkomunikasi antara satu sama lain seperti Rajah 2.2.1 di bawah.

Rajah 2.2.1 Komunikasi Interpersonal



Sumber - Abdul Mua'ti Ahmad, 2006. *Santun Komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.

²⁵ Pace, R. Wayne et al. (1979). *Techniques for effective communication*. Masschusetts – Ontario: Addison Westley Publishing Company . 79-83

²⁶ Muhd Mansur Abdullah. (2002). *Komunikasi Dalam Pengurusan*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur. 25

²⁷ *Ibid.* 10

Komunikasi Interpersonal menuntut berkomunikasi dengan orang lain dan juga boleh diertikan secara kontekstual dan bergantung kepada keadaan, budaya, dan juga konteks psiko logikal serta cara dan bentuk komunikasi interpersonal akan bercorak mengikut kesesuaian dalam pengurusan organisasi (Abdul Mua'ti Ahmad, 2006).

Justeru, dengan pandangan tokoh-tokoh komunikasi di atas, dapat difahamkan bahawa komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang memperlihatkan pelaku atau personal lebih dari satu orang berbicara untuk mencapai satu objektif atau untuk mendapatkan satu titik persamaan.

2.2.2 Komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi

Pengurusan menurut Philip Kotler (1994)²⁸ beliau mengatakan bahawa satu proses yang melibatkan penganalisan, perancangan, pelaksanaan dan kawalan. Manakala menurut Hicks (1972)²⁹ beliau mengatakan pengurusan merupakan satu proses merancang, menganjur, mengawal, memotivasikan dan komunikasi. Manakala menurut Muhd Mansur Abdullah (2002)³⁰ beliau mengatakan pengurusan adalah sebagai satu fungsi atau proses untuk melihat dan memeriksa keadaan semula jadi proses pengurusan dan mewujudkan hubungan antara komunikasi dan perlaksanaan pengurusan yang padu dan saling bergantung. Kenyataan

²⁸ Philip Kotler. (1994). *Marketing Management* . 8th Ed: Prentice-Hall International, Inc, 13

²⁹ Hicks. (1972). Dalam Muhd Mansur Abdullah. (2002). *Komunikasi dalam Pengurusan*: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. 105

³⁰ *Ibid.* 30

beliau membawa maksud komunikasi interpersonal ialah elemen penting dalam pengurusan organisasi, malah maksud pengurusan dengan jelas ialah keupayaan mengurus secara bersama melalui pelbagai medium dan sumber meliputi komunikasi interpersonal.

Dengan penerangan di atas dapat dikatakan bahawa pengurusan merupakan satu proses perancangan, pelaksanaan dan pengawalan bagi tujuan mencapai objektif organisasi maka dengan usaha tersebut terbentuk istilah komunikasi keorganisasian.

Manakala komunikasi keorganisasian, menurut Golhaber (1993), (dalam Mohd Baharudin Othman & Mohd Khairie Ahmad, 2009), beliau mengatakan bahawa komunikasi keorganisasian merupakan satu proses pembentukan dan pertukaran mesej antara jaringan hubungan yang saling bergantung untuk menangani persekitaran yang tidak menentu.

Selain itu, Mohd Baharudin Othman & Mohd Khairie Ahmad (2009), juga mengatakan bahawa komunikasi keorganisasian dapat membentuk perasaan seseorang itu dipercayai dan mempercayai serta diterima dalam organisasi. Justeru, pekerja organisasi tersebut dapat mengetahui apa yang perlu dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan.

Dapat dikatakan bahawa komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi merujuk kepada percakapan atau perbualan dalam rangkaian organisasi, tidak dapat dielakkan bahawa komunikasi amat penting dalam

semua tahap aktiviti manusia, justeru semakin banyak manusia berbicara, berkomunikasi, semakin banyak kegagalan, kebuntuan dan kesalahan yang dilakukannya. Dalam dunia perniagaan dan perkhidmatan seperti Telekom Malaysia Berhad, sebagai sebuah organisasi bergantung besar kepada kewibawaan stafnya dalam konteks komunikasi interpersonal.

2.3 Kajian lepas komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi

Terdapat banyak kajian lepas berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi dan antara kajian-kajian yang telah dilakukan seperti kajian oleh M. Al-Muz-Zammil Yasin dan Jusoh Seman, (2014)³¹. Kajian mereka telah menunjukkan tahap komunikasi interpersonal secara keseluruhannya berada pada tahap sederhana dengan nilai min 3.14. Mereka telah memberi beberapa cadangan bagi mengukuhkan komunikasi interpersonal. Kajian dengan melakukan aktiviti difokuskan kepada pembinaan komunikasi interpersonal komunikator. Selain daripada itu, aktiviti seperti debat dan pengucapan awam sepatutnya digalakkan bagi meningkatkan kemahiran komunikasi komunikator.

Kajian lapangan yang dilakukan oleh Hart (1992)³², beliau mendapati hasil daripada kajian yang dilakukan, sebanyak 50 peratus daripada komunikasi yang disampaikan adalah secara bukan lisan. Menurut Abdullah Hassan

³¹ M. Al-Muz-Zammil Bin Yasin & Jusoh Bin Seman. (2014). 'Tahap Komunikasi Interpersonal Murid-Murid Sekolah Rendah Di Jajahan Tumpat, Kelantan' Jurnal Pengurusan, Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia

³² Hart, L.B. (1992). "Faultless Facilitation". London: Kogan Page.

(2001)³³ beliau mengatakan bahawa komunikasi interpersonal seseorang boleh dilihat daripada model humanistik iaitu melalui ciri-ciri keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesaksamaan dan satu lagi model ialah model pragmatik dengan ciri-ciri keyakinan sosial, kebersamaan, daya ekspresif pengurusan interaksi dan orientasi lain.

Manakala kajian lapangan yang dilakukan oleh Normazaini Saleh; Rasidah Arshad; Rohayu Abdul Ghani; Rosmah Mat Isa (2015)³⁴, mereka mendapati bahawa mendapati tiga elemen berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi iaitu:

- a) kualiti komunikasi interpersonal penyelia pekerja mempunyai kaitan negatif secara langsung dengan konflik
- b) kualiti komunikasi interpersonal penyelia pekerja mempunyai kaitan positif dengan tanggapan sokongan penyelia dan
- c) tanggapan sokongan penyelia mempunyai kaitan negatif dengan konflik.

Hasil kajian mereka menjurus kepada kualiti berkomunikasi. Seterusnya, kajian ini turut mengetengahkan pentingnya organisasi mengambil berat perihal hubungan penyelia dengan pekerja kerana dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik antara penyelia dan pekerja di tempat kerja, tanggapan

³³ Abdullah Hassan. (2001). Komunikasi Untuk Bakal Pendakwah. Kuala Lumpur. Penerbit PTS Publication Distributors Sdn. Bhd.

³⁴ Arshad; Rohayu Abdul Ghani; Rosmah Mat Isa. (2015). "*Kualiti hubungan penyelia-pekerja dengan konflik kerja-keluarga: peranan tanggapan sokongan penyelia sebagai pengantara*" Jurnal Pengurusan, Volume 45, 2015, Print ISSN: 0127-2713; Publisher: Universiti Kebangsaan Malaysia. Journal website: <http://ejournal.ukm.my/pengurusan>, diakses 08 Ogos 2015

sokongan sosial akan dapat ditingkatkan dan seterusnya konflik dapat dikurangkan.

Dalam “The Communication Zine” (2013), menceritakan komunikasi interpersonal juga membantu dalam proses mengawal. Ia membantu mengawal tingkah laku ahli organisasi dalam pelbagai cara. Terdapat pelbagai peringkat hierarki dan prinsip-prinsip dan garis panduan yang staf mesti patuhi dalam organisasi tertentu. Staf mesti mematuhi dasar organisasi, melaksanakan peranan tugas mereka dengan cekap dan menyampaikan apa-apa masalah kerja dan aduan kepada ketua mereka.

Koontz & Weihrich (2006), dengan hasil kajian lapangan mereka mendapati bahawa peranan komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi melibatkan penetapan dan penyebaran matlamat organisasi, menyusun rancang untuk mencapai matlamat organisasi dan mengatur sumber manusia dan sumber-sumber lain dengan cara yang paling cekap dan berkesan. Dengan demikian mereka mengatakan, komunikasi yang bersesuaian dapat membantu dalam mengawal fungsi pengurusan dan melancarkan pengarahannya sesuatu tindakan. Perlu dijelaskan bahawa maksud fungsi pengurusan iaitu proses merancang, mengarah, mengkoordinasi, mengawal dan membuat keputusan.

Kajian-kajian di atas tidak sama dengan apa yang akan pengkaji lakukan iaitu dalam konteks menyenangkan ketika berkomunikasi secara interpersonal dalam pengurusan, namun demikian ia sebagai dasar bagi pengkaji untuk menerokai kajian komunikasi interpersonal yang berkonsepkan menyenangkan

dan tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam.

Kajian-kajian yang lepas lebih memfokuskan semata-mata kepada keberkesanan dan kejayaan berkomunikasi secara interpersonal tanpa memikirkan apakah perasaan naluri penyampai dan penerima maklumat sama ada menyenangkan atau tidak menyenangkan. Perasaan naluri penyampai dan penerima maklumat salah satu agenda perlu dijaga dan amat penting bagi menjayakan komunikasi interpersonal yang meyenangkan.

2.3.1 Kemahiran komunikasi interpersonal

Kemahiran komunikasi interpersonal merupakan suatu kebolehan untuk mewujudkan interaksi melalui medium tertentu dengan orang lain dan terdapat lima tahap, iaitu percakapan, penulisan, pencerapan, pembacaan dan pemikiran atau tanggapan (Nussabaun, 2007)³⁵. Kelima-lima tahap ini memberi kesan kepada keupayaan seseorang untuk menganalisis tujuan atau niat serta keupayaan untuk mengapresiasi topik atau tajuk perbincangan apabila berkomunikasi.

Bagi tujuan ini staf memerlukan kemahiran untuk berkomunikasi secara interpersonal agar dapat membantu meningkatkan produktiviti organisasi. Bagi merealisasikan tujuan ini ia boleh dilakukan dengan mengadakan perbincangan pengalaman organisasi yang kritikal, mengembangkan maklumat yang bersesuaian, menginterpretasikan perubahan organisasi,

³⁵ Nussabaun, J.F dan Wiliams, A. (2007). Intergenerational communication across the life span. New York: Lawrence Erlbaum Assoc. Inc.

mengkoordinasi pencapaian keperluan individu dengan tanggungjawab organisasi, mencapai matlamat organisasi serta membuat perubahan dalam dasar organisasi.

Kemahiran komunikasi yang sistematik adalah penting dalam sesebuah organisasi kerana ia akan memberi kesan yang positif. Jika pekerja tidak mempunyai kemahiran komunikasi, agak sukar untuk seseorang pekerja itu berinteraksi dengan pihak pengurusan sendiri mahupun pihak luar seperti pelanggan.

Menurut Berlo (1960)³⁶, beliau mengatakan bahawa dengan kajian lapangan empirikal beliau telah mengenal pasti bahawa kemahiran komunikasi, pengetahuan, sistem sosial, kelakuan dan budaya berupaya untuk mencatitkan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi.

Menurut Howell (1982)³⁷ beliau mengatakan bahawa terdapat empat tahap kecekapan berkomunikasi iaitu tidak sedar ketidakcekapan ialah suatu keadaan apabila kita salah tafsir perlakuan tetapi tidak sedar kesilapan kita. Sedar ketidakcekapan ialah suatu keadaan apabila kita sedar salah tafsir tetapi kita tidak berbuat apa-apa bagi mengatasinya. Sedar kecekapan ialah kita sedar kita cekap dan berusaha menjadi lebih efektif apabila berkomunikasi. Tidak sedar kecekapan ialah suatu

³⁶ Berlo, D. (1960) . *The Process of Communication*. Holt, Rinehart and Winston Inc., New York, NY.. http://www.uhu.es/ijdar/10.4192/1577-8517-v9_2.pdf, 11 Mei 2013.

³⁷ Howell, W.S. (1982). *The Emphatic Communicator*. Belmont, California, 233

keadaan apabila kita sangat mahir berkomunikasi sehingga kita tidak perlu fikir cara berkomunikasi.

Kemahiran komunikasi interpersonal semakin dititikberatkan di kalangan masyarakat kita pada hari ini. Marshall dan Kurtz (1982)³⁸ menyatakan bahawa pelaksanaan kemahiran komunikasi interpersonal semakin ketara dalam bidang kaunseling dan ia telah di selit masuk ke dalam bidang kerja sosial dan perubatan dengan begitu cepat.

Oleh itu tidak mustahil, semua firma di dalam mahupun di luar negara harus menitikberatkan kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan individu di organisasi mereka supaya perjalanan organisasi lancar seperti yang telah dirancang. Kepentingan kemahiran berkomunikasi lahir daripada kesedaran bahawa dalam era maklumat kini, terdapat terlalu banyak maklumat yang perlu dihebahkan, diterima, pada analisis dikembalikan atau dibuang (Daniels, Spiker & Papa, 1997)³⁹.

Menurut Daniels, Spiker & Papa (1997)⁴⁰ mereka mengatakan bahawa kepentingan kemahiran berkomunikasi lahir daripada kesedaran iaitu dalam era maklumat kini, terdapat terlalu banyak maklumat yang perlu dihebahkan, diterima, di analisa dikembalikan atau dibuang.

³⁸ Marshall, E.K. & Kurtz, P.D. (1982). *“Interpersonal Helping Skills”*. United States: Jossey – Bass Publishers.

³⁹ Daniels, T.D., Spiker, B.K., & Papa, M.J. (1997). *Perspective on organizational communication*. 4th ed. Pubuque, Iowa: Brown & Benchmark.

⁴⁰ Ibid. 34-40

Kepentingan kemahiran komunikasi turut disokong oleh Hurley (2008) beliau mengatakan bahawa kemahiran komunikasi adalah perlu dalam semua bidang yang diceburi kerana hampir 80% daripada masa bekerja memerlukan seseorang itu sentiasa berkomunikasi antara satu sama lain ataupun dalam kumpulan.

Zawiyah Mohammad Yusof (2009)⁴¹ dengan metod kajian analisis tekstual mengatakan bahawa kemahiran komunikasi interpersonal merupakan keupayaan menemui keperluan antara individu dan membentuk serta mengekalkan kualiti hubungan.

Hasil kajian Zawiyah Mohammad Yusof (2009) disokong oleh Siti Akmar Abu Samah, Posiah Mohd Isa dan Ghafarullahuddin (2013)⁴². Mereka mengatakan bahawa untuk memperolehi kemahiran komunikasi yang efektif memerlukan pemerhatian khusus dan juga pengetahuan yang komprehensif terhadap keberkesanan dan keefisienan dalam kemahiran berkomunikasi. Kelemahan kemahiran komunikasi interpersonal merupakan satu penyakit yang menjadi pembunuh senyap kepada kedinamikan organisasi (Mahmood Nazar Mohamed & Sabitha Marican, 1996)⁴³.

⁴¹ Zawiyah Mohammad Yusof. (2009). *Kemahiran Komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. 49

⁴² Siti Akmar Abu Samah, Posiah Mohd Isa & Ghafarullahuddin Che Din. (2013). *Islamic Best Practices*. Akademi Pengurusan YaPEIM, Kuala Lumpur. 3

⁴³ MahmoodNazar Mohamed & Sabitha Marican. (1996). *Hubungan Manusia Dalam Organisasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publication. 1

Kejayaan sesuatu organisasi tidak semestinya bergantung hanya kepada kerajinan staf. Kejayaan pencapaian objektif organisasi juga bergantung kepada keupayaan dan kemahiran staf berkomunikasi dengan baik⁴⁴. Kejayaan organisasi juga bergantung kepada kejayaan staf itu sendiri dalam organisasi. Menurut Saodah Wok dan Junaidah Hashim (2014)⁴⁵ mereka mengatakan bahawa kejayaan kerjaya seseorang itu mengandungi dua aspek iaitu apa yang ia ketahui dan siapa yang ia ketahui untuk memanjat tangga kejayaan bagi mencapai kejayaan di tempat kerja. Kejayaan di tempat kerja secara tidak langsung menyumbang kepada kejayaan organisasi.

Menurut Lee (2010), beliau mengatakan bahawa teknologi telah merubah pendekatan kepimpinan tradisional kepada konsep kepimpinan maya. Kepimpinan maya atau disebut e-kepimpinan merupakan satu konsep yang mengintegrasikan penggunaan teknologi dalam gaya kepimpinan dunia yang berbeza iaitu dengan gaya kepimpinan sama ada tradisional ataupun konvensional. Menurut Huang (2010) mereka mengatakan bahawa peningkatan dalam perkembangan teknologi komunikasi telah menyebabkan pemimpin organisasi mula menggunakan teknologi tersebut dalam organisasi mereka untuk mengkoordinasi tugas dalam kalangan ahli organisasi yang membolehkan produktiviti ditingkatkan tanpa peningkatan kos operasi.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Saodah Wok dan Junaidah Hashim. (2014). “Jaringan Komunikasi, Kontak Organisasi dan Kuasa Komunikasi Dalam Membentuk Para Profesional Untuk Kejayaan Kerjaya”, *Malaysian Journal of Communication*, Jilid 30 (special issue), 2014: 219-242, diakses pada 04 Ogos 2015

Telekom Malaysia Berhad sebagai syarikat telekomunikasi yang terunggul juga mementingkan kecanggihan teknologi dalam pengurusan syarikat di mana menggunakan komunikasi perantaraan sebagai medium komunikasi iaitu terdiri daripada telefon, memo dan email. Pendekatan kepimpinan dikenal pasti dapat membantu staf mempertingkatkan kemahiran komunikasi ke tahap yang lebih baik (Siti Akmar Abu Samah, Posiah Mohd Isa dan Ghafarullahuddin, 2013).

Merujuk kepada hasil kajian deskriptif yang dilakukan oleh Tay Meng Guat (2013)⁴⁶ dalam kalangan pelajar Institut Penyelidikan Guru (IPG), telah menunjukkan bahawa hasil kajian kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan IPG merupakan pada tahap yang sederhana manakala kemahiran lisan pula bukannya lisan pada tahap yang tinggi, akan tetapi secara keseluruhannya kemahiran komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi adalah tinggi.

Oleh itu untuk mendapatkan komunikasi interpersonal yang berkesan dan dapat memberikan kepuasan kerja, kedua-dua pihak pengucap dan pendengar perlu mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal, kerjasama serta keupayaan berkomunikasi secara interpersonal dengan baik.

⁴⁶ Tay Meng Guat. (2013). "Komunikasi Interpersonal dalam Kalangan Pelajar Institut Penyelidikan Guru (IPG)" Jurnal Penyelidikan IPG , Jilid 11, 2013, diakses 06 Jun 2015

2.3.2 Komunikasi berkesan dan kepuasan kerja

Komunikasi berkesan adalah merujuk kepada komunikasi interpersonal yang baik. Manakala kegagalan komunikasi membawa maksud, maksud mesej tidak dapat difahami oleh penerima. Pernyataan tersebut mempunyai kaitan dengan apa yang dikatakan oleh Anita Taylor⁴⁷, seorang ahli psikologi. Beliau mengatakan bahawa komunikasi interpersonal yang berkesan meliputi pelbagai unsur, tetapi hubungan interpersonal barangkali yang paling penting. Maksud, beliau, dalam proses berkomunikasi, terdapat banyak rintangan dan halangannya. Justeru, halangan dan rintangan yang berpotensi untuk menggagalkan komunikasi interpersonal itu adalah lebih kecil jika adanya hubungan baik di antara pengucap dan pendengar. Sebaliknya, mesej yang paling jelas, paling tegas, dan paling teliti tidak dapat mengelakkan kegagalan, jika berlaku hubungan yang tidak baik.

Menurut Chang, Hung & Hsieh, (2014)⁴⁸ mereka mengatakan bahawa komunikasi berkesan penting dalam pengurusan organisasi dan setiap pekerja harus memahami dengan jelas mesej disampaikan. Definisi ini terhasil daripada kajian lepas yang dilakukan oleh mereka. Chang, Hung & Hsieh, (2014) juga menekankan kepentingan komunikasi yang berkesan. Berkesan membawa maksud kejayaan komunikasi

⁴⁷ Anita Taylor dalam Drs. Jalaluddin Rakhmat. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Pustaka Hidayah, Jakarta Indonesia. 32

⁴⁸ Chang, H . H., Hung, C. J. & Hsieh, H . W. (2014). Virtual Teams: Cultural adaptation, Communication Quality and interpersonal Trust. *ArticleTotal Quality Management and Business Excellence*, <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2012.704274>, diakses 04 Mac 2015.

interpersonal iaitu pembawa dan penerima maklumat mempunyai pemahaman yang sama terhadap topik perbincangan.

Menurut Hung & Lin (2013)⁴⁹ mereka mengatakan bahawa lebih banyak berkomunikasi tidak semestinya boleh memperbaiki keadaan. Hasil kajian mereka mendapati bahawa apabila tahap keberkesanan komunikasi meningkat, kesan nilai negatif pertalian konflik terhadap kepuasan menurun, tetapi jika nilai positif, kesan konflik terhadap kepuasan juga menurun. Hung & Lin (2013) hanya memberi fokus kepada keberkesanan dalam komunikasi.

Justeru, keberkesanan komunikasi dikenal pasti sebagai menyenangkan dan menguntungkan untuk penambahbaikan pengurusan organisasi.

Menurut Luthans (2005) beliau mengatakan bahawa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang positif dari seseorang yang ditimbulkan daripada penghargaan atas sesuatu pekerjaan yang telah dilakukannya.

Telekom Malaysia Berhad sebagai sebuah syarikat telekomunikasi yang terbesar maka sudah pasti mengamalkan berbagai-bagai bentuk komunikasi dalam usaha mencapai objektif syarikat.

⁴⁹ Hung , K . P. & Lin C. K . (2013). More Communication is Not Always Better? The Interplay Between Effective Communication and Interpersonal Conflict Influencing Satisfaction. *Journal, Insdustrial Marketing Management*. <http://mail.google.com/mail/u/42> (2013) 1223-1232, diakses 28 Febuari 2015.

Dalam usaha mencapai objektif tersebut, pihak pengurusan di semua peringkat sentiasa merangka dan merancang kaedah pelaksanaan yang boleh memberi faedah yang maksimum kepada semua pihak yang berkepentingan. Walaupun demikian, masih terdapat jurang komunikasi antara satu pihak dengan pihak yang lain, terutama mengenai perkara-perkara yang berhubung dengan pelaksanaan polisi dasar pentadbiran. Jurang komunikasi telah mengakibatkan wujudnya konflik dan kesamaran dalam menangani sesuatu isu. Isu yang wujud disebabkan komunikasi adalah kerana ramai yang menganggap bahawa komunikasi interpersonal tidak begitu penting dan tidak mempunyai pengaruh yang kuat ke atas pengurusan organisasi. Sesungguhnya, komunikasi interpersonal yang berkesan dan memberi kepuasan kerja ke arah menyenangkan sebenarnya sangat memberikan kesan dalam kejayaan organisasi dan komunikasi interpersonal juga selalunya menjadi masalah utama dalam pengurusan organisasi tersebut.

Justeru, pengkaji mengambil inisiatif menerokai dan membuat kajian dalam bidang baru yang belum pernah dikaji oleh mana-mana pengkaji terdahulu iaitu berkaitan pengalaman menyenangkan dan tidak menyenangkan berkomunikasi secara interpersonal dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam agar maklumat dapat disampaikan dengan tuntas sebagai penambahbaikan.

Komunikasi interpersonal iaitu secara bersemuka, sudah pasti dapat mengenali di antara satu sama lain dengan segera terhadap tingkah laku,

ketegasan, kejelasan di antara komunikator dan pendengar, jika masih kabur akan mesejnya masih dapat diulangi. Memberi ucapan salam sambil memegang tangan, senyum, raut wajah yang ceria dan bersemangat, dapat memperbaiki malah menghindari kegagalan komunikasi interpersonal.

Noran Fauziah dan Ahmad Mahzan (1997)⁵⁰, dengan hasil kajian lapangan mereka, telah membuktikan bahawa staf yang berdisiplin dan mempunyai personaliti yang baik dapat membantu komunikasi interpersonal yang berkesan dan ia merupakan satu daripada kriteria penting yang dapat mengelak dan tidak menjejaskan prestasi organisasi. Akan tetapi jika ia tidak diambil perhatian secara terperinci maka organisasi akan menghadapi masalah dengan staf yang tidak berdisiplin.

Menurut Abdullah Hassan dan Ainon Mohd (2000)⁵¹ dengan kajian lapangan mereka telah membuktikan bahawa komunikasi interpersonal memerlukan kerjasama antara pengucap dengan pendengar bagi menjayakan komunikasi yang berkesan. Pemimpin organisasi dahulu dan masa kini mengakui kepentingan komunikasi interpersonal yang berkesan dalam pengurusan organisasi kerana ia dapat memastikan pengurusan organisasi beroperasi dengan baik (Muhd Mansur Abdullah,

⁵⁰Noran, Fauziah & Mahzan, M. (1997). *Psikologi Personaliti*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. 34

⁵¹ Ainon Mohd & Abdullah Hassan. (2005). *Kuasa Berfikir Kreatif*. Malindo Printers SB, Shah Alam, Selangor. 19

2002)⁵². Magnus, Ugochukwu (2009)⁵³ dalam kajian lapangan beliau, telah membuktikan bahawa organisasi perlu memainkan peranan penting dan menekankan kepentingan komunikasi berkesan kerana kejayaan organisasi bergantung kepada staf yang mempunyai pemikiran kreatif.

Komunikasi yang berkualiti juga memberi kesan dan kepuasan kepada komunikasi interpersonal. Ini adalah kerana, kajian lapangan Sinclair & Collins (1994)⁵⁴ yang disokong oleh Wood (1999)⁵⁵, mendapati bahawa komunikasi interpersonal berbeza daripada komunikasi lain kerana ia menekankan kualiti interaksi. Komunikasi interpersonal yang berkualiti bermaksud interaksi pastilah dengan berhikmah, mesra serta memberikan maklumat dan arahan dengan jelas, mudah difahami dan tidak menjejaskan keberkesanan komunikasi interpersonal.

Kualiti, komunikasi interpersonal menurut Chang, Hung & Hsieh, (2014)⁵⁶ mereka mengatakan bahawa bagaimana setiap ahli dalam kumpulan maya memahami topik perbincangan dengan jelas. Ini bererti setiap ahli dalam pasukan maya berkeupayaan memahami mesej dengan lebih cepat dan tepat. Ini adalah oleh sebab setiap ahli dalam kumpulan

⁵² Muhd Mansur Abdullah. (2002). *Komunikasi Dalam Pengurusan*. Dewan Bahasa dan Pustaka, KL. 100

⁵³ Magnus, (2009). *Success of an organization depend on the managers communication skill*. <http://www.AssociatedContent.com>. 3, diakses 10 June 2013.

⁵⁴ Sinclair, J. & Collins, D. (1994). Towards a Quality Culture. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Bil. 11(5). 19-29

⁵⁵ Wood, J.T. (1999). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. Second Edition. Belmont, Ca: Wadsworth Publishing Co. Dlm. Zawiyah Mohd. Yusof. (2009). *Kemahiran Komunikasi*: Dawana, Selangor. 48

⁵⁶ Chang, H.H., Hung, C.J., & Hsieh H.W. (2014). Virtual Teams: Cultural adaptation, Communication Quality and interpersonal Trust. *Artikel Total Quality Management and Business Excellence*, <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2012.704274>, 04 Mac 2015.

maya boleh bertukar pendapat dan menunjukkan gaya masing-masing untuk memantapkan kemahiran komunikasi interpersonal. Pasukan maya istilah baru kepada kerja berpasukan dan dipercayai boleh mempertingkatkan kemahiran berkomunikasi⁵⁷.

Menurut Kuang Peng Hung dan Chung Kuan Lin (2013)⁵⁸, mereka mengatakan bahawa banyak berkomunikasi tidak semestinya menghasilkan kejayaan dalam pengurusan organisasi. Sebaliknya, kejayaan akan tercapai dengan komunikasi interpersonal yang berkualiti. Komunikasi berkualiti merupakan satu agenda dan keperluan dalam pengurusan organisasi kini.

Manakala kepuasan kerja menurut Malthis, (2006), beliau mengatakan ia merupakan keadaan emosi yang positif melalui pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul disebabkan pekerja tidak mencapai tahap kepuasan yang dikehendaki. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi. Secara umumnya adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara penyelia dengan tenaga kerja, dan keinginan untuk mencapai sesuatu yang lebih baik.

Menurut Applebaum (2008), para sarjana ramai berpendapat bahawa sekiranya sesuatu pekerjaan dapat diaturkan dengan baik, maka ia berupaya meningkatkan kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik, dan

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ Hung, K.P. & Lin C.K. (2013). More Communication is Not Always Better? The Interplay Between Effective Communication and Interpersonal Conflict Influencing Satisfaction. *Jurnal, Industrial Marketing Management*. <http://mail.google.com/mail/u/42> (2013) 1223-1232, 28 Februari 2015.

seterusnya boleh mendorong meningkatkan sikap dan tingkah laku positif pekerja.

Menurut Wan Idros Wan Sulaiman dan Maizatul Haizun Mahbob (2014)⁵⁹, mengatakan bahawa pihak atasan perlu berkomunikasi dengan cara yang berkesan bagi mengelak kekeliruan dalam memahami maklumat yang disampaikan untuk mendapatkan kepuasan di tempat kerja. Kajian mereka mempunyai kaitan dengan penstrukturan kerja di mana jika pekerjaan tidak diatur dengan baik hubungan sesama staf menjadi tegang, ia akan terjerumus kepada konflik. Secara umum kajian lapangan Jehn dan Bendersky (2014)⁶⁰, membuktikan bahawa konflik penyebab kepada konflik berkumpulan dalam organisasi dan boleh mengurangkan kepuasan bekerja.

Dapat dikatakan bahawa komunikasi yang berkualiti merupakan antara faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yang berkesan dan dapat memberi kepuasan di tempat kerja.

2.3.3 Bentuk komunikasi

Bentuk komunikasi terbahagi kepada tiga kategori utama iaitu lisan, perantaraan, dan bertulis. Komunikasi lisan terdiri daripada interpersonal, mesyuarat dan dialog. Komunikasi perantaraan terdiri daripada telefon,

⁵⁹Wan Idros Wan Sulaiman & Maizatul Haizan Mahbob. (2014). Kesigfikanan model kepuasan komunikasi dalam konteks pengurusan maklumat sector awam. *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication* Jilid 30(1) 2014: 97-115. Akses Jun, 15, 2015

⁶⁰ Jehn , K . & Bendersky , C. (2014). Intragroup Conflict in Organizations: A Contingency Perspective on The Conflict-Outcome Relationship. *Jurnal, Research in Organizational Behavior*. Volume 25, 187-242. <http://mail.google.com/mail/u/o/#inbox/14b2f3e7ad595088>, diakses 03 Mac 2015.

dan email. Komunikasi bertulis merupakan cara penyampaian maklumat oleh penyampai kepada penerima secara bertulis dengan menggunakan laras dan ragam bahasa yang betul. Dalam keadaan tertentu, komunikasi bertulis menjadi bahan rekod dan bukti untuk sesuatu tindakan yang diambil.

Kajian kaedah tinjauan yang dijalankan oleh Bennet & Olney (1986)⁶¹, ke atas para eksekutif yang bekerja dalam syarikat-syarikat yang tersenarai dalam majalah Fortune 500 dan hasilnya telah berjaya mengenal pasti bahawa nilai dan keperluan yang berterusan terhadap komunikasi interpersonal yang efektif merupakan satu agenda yang perlu diberi perhatian dalam organisasi. Dalam kajian tersebut, para eksekutif menyatakan bahawa komunikasi, terutamanya lisan, amat perlu dalam menentukan kejayaan dalam dunia perniagaan dengan tidak mengabaikan komunikasi bertulis yang terdiri daripada notis, surat, memo dan laporan. Menurut Abdullah dan Ainon (2005), komunikasi yang dimaksudkan dalam komunikasi lisan ialah kemahiran mendengar, kemahiran bertanya, kemahiran berucap, kemahiran memberi maklum balas, unsur bahasa, mengubah sikap dan tingkah laku serta penampilan.

Umumnya bentuk komunikasi untuk menyampaikan arahan ini biasanya datang daripada ketua atau pemimpin dengan menggunakan medium bertulis seperti memo, e-mel dan surat. Mohd Baharudin Othman dan

⁶¹ Bennet, J.C. & Olney, R.J. (1986). Executive priorities for effective communication in an information age. *Journal of Business Communication*. <http://www.mail.google/mail/...13-22>, diakses 10 Disember 2014.

Mohd Khairie Ahmad (2009) hasil kajian lapangan mereka mengatakan bahawa arahan yang diberikan secara diplomatik dan halus akan menjadikan pekerja lebih selesa, meningkatkan hubungan antara pekerja dan pihak atasan dan tugas yang dilakukan juga adalah dengan rela hati. Arahan kebiasaan melibatkan pemimpin dan berdasarkan pendapat Luthans (1988) menerusi penemuan kajian lapangan beliau terhadap kepimpinan, mengatakan bahawa aktiviti kepimpinan yang berkesan lebih terfokus kepada komunikasi interpersonal.

2.3.4 Jenis komunikasi

Jenis komunikasi terbahagi kepada komunikasi formal dan informal (tidak formal). Komunikasi formal lebih kepada perbincangan kerja manakala komunikasi informal lebih kepada perbincangan peribadi atau berkaitan isu semasa dunia yang tidak memenuhi kriteria kerja. Menurut Mulyana (2005) beliau mengatakan bahawa komunikasi terjadi dalam organisasi bersifat formal dan juga informal dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada satu kelompok organisasi. Menurut Devito (dalam Masmuh 2008), beliau mengatakan bahawa komunikasi formal ialah komunikasi yang dipersetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasikan produktiviti dan pelbagai pekerjaan, boleh dilakukan dalam organisasi manakala komunikasi informal biasanya mengalir daripada tingkat hierarki yang sama tanpa melibatkan organisasi. Manakala menurut Down (dalam Suprpto 2009) pula beliau mengatakan bahawa komunikasi formal dan informal tetap mempunyai sifat saling bergantung antara satu sama lain. Jika salah

satu tidak ambil peranan maka organisasi tidak akan mencapai objektif seperti yang diharapkan.

2.3.5 Aliran komunikasi interpersonal

Menurut Barrett (2006)⁶² beliau mengatakan komunikasi dari satu orang kepada yang lain biasa digambarkan sebagai satu segi tiga mudah yang mengandungi mesej, pengirim, saluran dan penerima. Aliran komunikasi dari atas ke bawah, membabitkan arahan pemimpin (ketua) yang tidak jelas, bawah ke atas melibatkan aduan daripada staf tidak mendapat dorongan sepatutnya, serta komunikasi mendatar yang berlegar di kalangan eksekutif dan bukan eksekutif terhadap perbezaan pendapat merupakan punca kepada komunikasi interpersonal yang tidak berkesan dan perbezaan pendapat sesama staf dan antara pihak pengurusan dengan staf.

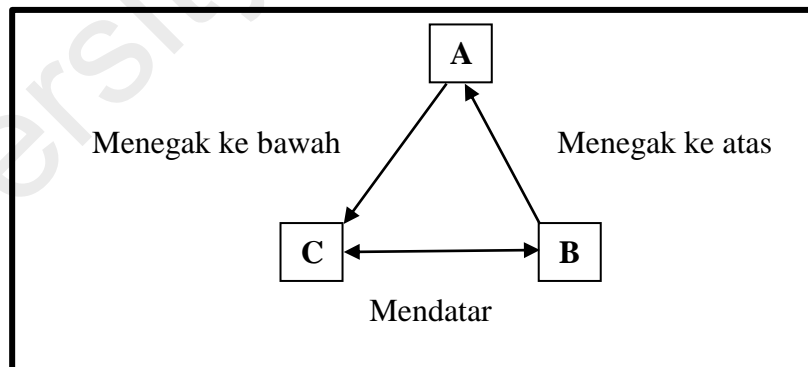
Aliran komunikasi terbahagi kepada tiga iaitu menurun, menegak dan mendatar. Menurut Wiryanto (2008), komunikasi menurun merupakan komunikasi daripada tingkat hierarki yang tertinggi kepada golongan bawahan. Komunikasi menegak komunikasi daripada tingkat hierarki yang lebih rendah kepada tingkat hierarki yang lebih tinggi manakala komunikasi mendatar komunikasi di antara hierarki yang sama peringkat jawatan dalam sesebuah organisasi. Pandangan ini juga disokong oleh sarjana lain yang menyatakan bahawa aliran komunikasi memberi

⁶²Barrett, Deborah , J. (2006). *Strong Communication Skills a must for today's leaders*. Handbook of Business Strategy, Emerald. 385-390

hubungan kepada sistem komunikasi seperti tugas-tugas operasi, perintah, aturan dan petunjuk.

Aliran rasmi maklumat dalam organisasi mungkin berpindah secara menegak ke atas atau menurun ke bawah dan mendatar dalam bentuk tiga segi mudah (Barrett, 2006)⁶³. Maklumat juga boleh melalui saluran-saluran berbentuk mendatar seperti Rajah 2.3.5 di bawah. Kebanyakan aliran komunikasi menegak ke bawah, lebih terarah kepada arahan, maklum balas prestasi, delegasi dan latihan. Manakala aliran komunikasi menegak ke atas lebih menjurus kepada prestasi, aduan-aduan, atau permintaan untuk pertolongan. Sedangkan komunikasi mendatar lebih fokus kepada penyelarasan tugas-tugas atau sumber-sumber iaitu modal insan.

Rajah 2.3.5 : Aliran Komunikasi Moden



Sumber: Abdul Mua'ti Ahmad (2006), Komunikasi di tempat kerja.

Struktur organisasi yang direka sebegitu rupa boleh mewujudkan atau mengadakan serta mengekalkan dan menggalakkan cara-cara komunikasi secara rasmi. Rantaian arahan atau perintah menggambarkan komunikasi

⁶³*Ibid.*

secara menegak ke bawah. Kerja secara berpasukan dan berinteraksi dalam kumpulan yang sama dan selaras dengan usaha-usaha antara rakan-rakan sekerja atau pekerja-pekerja dalam kedudukan yang sama pangkat dan kuasa, menggambarkan komunikasi secara fungsian atau mendatar. Manakala komunikasi interpersonal secara menegak ke atas lebih kepada memberi maklum balas. Sebagai contoh, status laporan untuk diajukan kepada pihak pengurusan atasan biasanya bermula daripada peringkat bawahan atau peringkat pertengahan dalam kebanyakan organisasi.

Aliran komunikasi juga boleh berlaku secara '*grape vine*' iaitu dari mulut ke mulut, terutama jika berlaku salah faham, ia merupakan satu fenomena yang sering menimbulkan konflik dalam pengurusan dan ia boleh melibatkan keseluruhan organisasi menjadi kucar-kacir dan sukar bagi staf sama ada eksekutif atau bukan eksekutif untuk membuat penilaian atau membuat keputusan.

Dalam pengurusan organisasi, mesej lazimnya dihantar atau disampaikan sama ada secara bersemuka, bertulis, melalui telefon atau pun melalui Internet. Melalui saluran-saluran tersebut, kaedah komunikasi bertulis merupakan satu kaedah yang sangat penting dalam aliran komunikasi. Menurut Taylor (dipetik dari Neher, 1997), mengatakan bahawa pentingnya arahan dan prosedur dalam bentuk bertulis seperti buku panduan atau buku catatan semasa melaksanakan tugas adalah penting.

Arah aliran komunikasi dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal. Komunikasi dari atas ke bawah, merupakan arahan atau informasi daripada pihak eksekutif atasan berkenaan sesuatu dasar yang hendak disampaikan. Pihak eksekutif harus bersikap kognitif yang positif dan secara kolektif untuk mengenal pasti kaedah komunikasi yang difikirkan perlu berkesan dan bersesuaian untuk diaplikasikan. Komunikasi interpersonal diperlukan untuk membuat keputusan dan ia bersandarkan kepada kebijaksanaan, kecekapan dan kewarasan pemimpin atau ketua apabila berkomunikasi.

2.4 Teori komunikasi interpersonal

Banyak kajian berkaitan teori komunikasi dan ia merupakan kajian yang semakin terkenal pada abad 21. Menurut DePoy dan Gilson (2011), mengatakan komunikasi interpersonal sebagai sesuatu yang sukar untuk difahami tetapi mudah untuk dijelaskan.

Oleh sebab itulah, terdapat banyak kajian yang menerangkan berkaitan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Setiap sarjana mempunyai pemahaman sendiri terhadap teori komunikasi interpersonal dan mereka melihat komunikasi interpersonal sebagai satu fenomena dari sudut yang berbeza. Teori-teori ini mungkin akan berubah mengikut keadaan semasa. Ia akan diubah sekiranya teori tersebut tidak lagi relevan dengan persekitaran semasa.

2.4.1 Teori Pertukaran Sosial (1961)

Teori pertukaran sosial (Social Exchange Theory) diperkenalkan pada tahun 1961 oleh ahli sosiologi George Homan, (1961)⁶⁴. Apa yang dimaksudkan dengan pertukaran sosial ialah pertukaran kegiatan atau aktiviti yang boleh memberi kepuasan serta kesenangan kepada sekurang-kurangnya dua orang. Selepas Homan (1961), ahli-ahli teori lain meneruskan untuk menulis mengenainya, terutama Peter M. Blau, (1964)⁶⁵ dan Richard M. Emerson (1967).⁶⁶

Seterusnya teori pertukaran sosial dikembangkan oleh pakar-pakar psikologi seperti John Thibaut, Harlod Kelley, Richard Emerson (1962), dan Peter Blau (1964). Berdasarkan teori ini, individu melibatkan diri dalam komunikasi interpersonal dengan individu lain kerana daripadanya akan memperoleh sesuatu ganjaran, seperti kepuasan kerja, komunikasi yang berkesan serta menjurus kepada komunikasi interpersonal yang menyenangkan dalam pengurusan organisasi.

Menurut Homan (1961), teori pertukaran sosial hasil daripada perspektif sosiologi dan psikologi menerangkan pertukaran sosial dan kestabilan sebagai satu proses dirunding untuk perubahan antara dua pihak. Teori pertukaran sosial mengatakan bahawa hubungan manusia dibentuk oleh penggunaan analisis kos faedah subjektif dan perbandingan alternatif.

⁶⁴ George C. Homan. (1961). "Social Behavior as Exchange" American Journal of Sociology, Vol. 63. No.6. Emile Durkheim, <http://web.ics.purdue.edu/~hoganr>. Dec 7, 2013

⁶⁵ [Blau, Peter](#). (1964), "Exchange and Power in Social Life". 1st edition. 1. New York: John Wiley and Sons, Inc, Print

⁶⁶ Emerson, R M. (1976). "Social Exchange Theory". *Annual Review of Sociology* 2: 335–362. [doi:10.1146/annurev.so.02.080176.002003](https://doi.org/10.1146/annurev.so.02.080176.002003)

Teori ini mempunyai akar 'ineconomics', psikologi dan sosiologi. Ciri-ciri teori pertukaran sosial kebanyakan andaian-andaian utama ditemui dalam teori rasional. Teori pertukaran sosial kerap digunakan dalam dunia perniagaan iaitu mengaplikasikan satu proses saling bergantung dan memberi bermanfaat kepada kedua-dua pihak.

Teori pertukaran sosial termasuk dalam paradigma gelagat sosial, iaitu paradigma yang mempelajari serta merinci tingkah laku manusia secara terus-menerus dalam kehidupan. Teori ini menceritakan kedua-dua pihak, pengucap dan pendengar sama-sama mendapat faedah hasil daripada komunikasi interpersonal.

Teori ini mempunyai kaitan dengan kajian ini dalam konteks komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi di mana ia memberi gambaran kewujudan pertukaran idea atau perkongsian maklumat dengan rakan kerja akan memberi manfaat serta ganjaran kepada kedua-dua pihak, pengucap dan pendengar.

Teori pertukaran sosial memperlihatkan tingkah laku atau gelagat individu merupakan amalan harian dalam sesebuah masyarakat yang dapat memberi impak atau mempengaruhi terhadap komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi dan juga saling mempengaruhi di antara satu sama lain dengan mengambil kira tanggung jawab sosial yang diamalkan oleh kebanyakan pihak pengurusan organisasi. Teori ini juga melihat komunikasi interpersonal sebagai suatu

transaksi perdagangan. Iaitu individu berkomunikasi dengan individu lain karena mengharapkan sesuatu yang dapat memenuhi kehendak mereka.

Menurut Thibaut dan Kelley (1959), mengatakan:

“Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis kami adalah bahawa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau daripada segi ganjaran dan biaya”.

Apa yang dimaksudkan oleh Thibaut dan Kelley ialah individu akan kekal dalam hubungan sosial selagi mana ia akan mendapat ganjaran atau faedah dan akan meninggalkan bila-bila masa apabila hubungan tersebut tidak mendatangkan apa-apa imbuhan. Berdasarkan teori ini, setiap individu yang melibatkan diri dengan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi berharap untuk mendapat pertukaran maklumat atau mesej dengan staf lain kerana hasil daripada komunikasi tersebut iaitu pengucap dan pendengar memperoleh ganjaran.

Dengan kata lain komunikasi interpersonal dalam konteks pertukaran maklumat atau idea sesama staf dapat memberi ganjaran atau imbuhan, hasil daripada komunikasi interpersonal. Staf akan tinggalkan komunikasi interpersonal jika difikirkan tidak berfaedah baginya.

Dalam konteks kajian ini, umumnya melibatkan staf mempunyai tingkah laku yang saling mempengaruhi di antara satu sama lain. Dalam usaha menjayakan komunikasi interpersonal tersebut terdapat unsur imbuhan, pengorbanan dan keuntungan. Justeru, tingkah laku dalam perubahan sosial paling sedikit antara dua orang berdasarkan perkiraan untung dan

rugi yang bakal diperoleh oleh dua-dua pihak. Sebagai contoh, pola-pola tingkah laku di tempat kerja dan persahabatan hanya akan kekal jika semua pihak yang terlibat merasa ia menguntungkan. Justeru, tingkah laku seseorang terbentuk berdasarkan perkiraan yang akan menguntungkan bagi dirinya, demikian sebaliknya, jika merugikan maka tingkah laku tersebut tidak ditonjolkan.

Teori pertukaran sosial melihat antara tingkah laku dengan masyarakat sama ada terdapat komunikasi interpersonal yang saling mempengaruhi di antara satu lain, kerana masyarakat umumnya terdiri daripada individu lain, justeru individu dilihat mempunyai tingkah laku yang saling mempengaruhi dan bergantung. Teori pertukaran sosial memperlihatkan antara tingkah laku seseorang dalam masyarakat, di mana ciri-ciri terdapat dalamnya mempunyai kaitan dengan kajian ini, iaitu saling mempengaruhi, menghormati dan bekerjasama.

Teori pertukaran sosial menerapkan nilai konsep kemesraan dan kerjasama yang mana cirinya menyerupai konsep komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam dan merupakan item komunikasi interpersonal yang dipersepsi sebagai menyenangkan.

Teori pertukaran sosial (Homans, 1961) merupakan pilihan pengkaji sebagai dasar untuk kajian ini.

2.4.2 Teori keterbukaan diri (1970)

Teori keterbukaan diri (self disclosure) dipelopori oleh Sidney Marshal Jourard pada tahun 1970.

Jourard (1970) dalam buku beliau “The Transparent Self” mengatakan:

“ self-disclosure as making ourselves "transparent" to others through our communication, when we tell others things about ourselves which help them to see our uniqueness as a human being”.

Terjemahan secara langsung petikan di atas dan apa yang dimaksudkan oleh Jourard (1970) ialah keterbukaan diri seperti membuat diri sendiri "telus" kepada orang lain melalui komunikasi, apabila seseorang itu memberitahu apa-apa saja tentang diri sendiri di mana dapat membantu orang lain melihat keunikan diri sebagai seorang manusia.

Apa yang jelas dimaksudkan oleh Jourard (1970), ialah apabila seseorang itu mendedahkan dirinya secara telus dan ikhlas melalui berkomunikasi dengan orang lain, adalah bertujuan supaya dapat membantu seseorang itu dapat melihat betapa uniknya seseorang itu sebagai seorang manusia.

Pengertian teori ini ialah keterbukaan reaksi atau tanggapan individu terhadap situasi yang sedang dihadapinya serta memberikan informasi tentang masa lalu yang munasabah dan berguna untuk memahami tanggapan individu tersebut (Johnson, 1997)⁶⁷.

⁶⁷ D. Johnson . (1997) . Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization (Boston: Allyn and Bacon) 1997 ,p.33.

Konsep yang lebih jelas dikemukakan oleh De Vito, (1986)⁶⁸, mengatakan keterbukaan diri merupakan antara komunikasi interpersonal di mana, informasi tentang diri yang biasa dirahsiakan diberitahu kepada orang lain.

Walau bagaimanapun ada beberapa isu penting yang harus diperhatikan, iaitu informasi yang dikemukakan haruslah informasi baru yang belum pernah didengari oleh pendengar sebelumnya. Kemudian informasi tersebut haruslah informasi yang kebiasaannya disimpan atau dirahsiakan. Isu terakhir iaitu informasi tersebut harus diceritakan kepada orang lain sama ada secara bertulis atau lisan.

Menurut Rogers, (1994) beliau mengatakan bahawa keterbukaan diri sebagai suatu keuntungan yang berpotensi daripada pengungkapan diri sendiri kepada orang lain. Manakala menurut Morton (1994), beliau mengatakan bahawa keterbukaan diri merupakan kegiatan memberi perasaan dan informasi yang akrab dengan orang lain.

Jadi dapat disimpulkan bahawa teori keterbukaan diri merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang di dalamnya terdapat pengungkapan buah fikiran, perasaan, fantasi, informasi mengenai diri sendiri yang bersifat rahsia dan belum pernah diungkapkan kepada orang lain secara jujur.

⁶⁸DeVito. (1986). A definition and model for communication: The process or act of transmitting a message, http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/slater01.pdf (10/04/2016)

Teori ini mempunyai persamaan malah lahir daripada kesan teori pertukaran sosial dalam konteks perkongsian maklumat. Perbezaan ketara antara kedua-dua teori ini ialah teori keterbukaan diri ini cuba menonjolkan diri pengucap yang menjadi rahsia peribadi dengan sengaja menyampaikan kepada orang lain. Dengan berbuat demikian ia boleh meredakan emosi yang tidak menentu sama ada baik atau pun buruk.

Fenomena ini memang wujud dalam organisasi. Justeru, perkaitan teori ini dan juga merupakan antara kepentingan dengan kajian ini adalah relevan. Sebagai contoh, staf yang mempunyai kemahiran tertentu dan menjadi rahsia peribadinya sekian lama, kemahirannya yang tidak dimiliki oleh staf lain akan dapat dikongsi kemahirannya bersama demi kebaikan organisasi. Satu contoh yang sering didengari dalam organisasi pada hujung tahun ialah rungutan di mana agihan bonus yang diumumkan. Ada sesetengah pihak tidak puas hati terhadap pembahagian bonus pada akhir tahun. Ini adalah oleh sebab ada staf yang mendapat kadar jumlah yang tidak setimpal dengan kerja yang dilakukan. Ini merupakan satu keadaan di mana staf akan mula berkomunikasi tentang ketidakpuasan hati mereka berhubung dengan pembahagian bonus tadi. Mereka akan meluahkan isi hati sesama mereka, berkomunikasi terhadap ketidakpuasan agihan bonus.

Dengan teori ini juga individu tanpa disedari menonjolkan sikap, tingkah laku sebenar dan kebolehan sebenar seseorang dalam organisasi. Tidak dinafikan memang ada dalam pengurusan organisasi fenomena sebegini.

2.5 Pembentukan konsep kajian

Dengan berpandukan kepada teori pertukaran sosial dan keterbukaan diri. Dan juga liputan yang terperinci daripada sorotan literatur terdahulu yang berkaitan dengan perhubungan telah memberi inspirasi kepada pengkaji untuk membina satu konsep komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam dalam konteks kenegaraan Malaysia. Ini oleh sebab organisasi di Malaysia kebanyakannya dimiliki oleh orang Muslim.

2.6 Komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam

Kajian literatur terdahulu mendapati bahawa perbincangan tentang komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam sangat luas. Tidak dapat dinafikan bahawa teori-teori Barat banyak mendasari teori komunikasi Islam. Akan tetapi ilmu komunikasi Islam memberi penekanan dan amat menitikberatkan matlamat komunikasi interpersonal. Ia sebagai penyebaran maklumat dan ilmu bertujuan untuk membimbing umat manusia menuju ke tahap yang lebih baik berdasarkan kebenaran.

Kebanyakan teori-teori komunikasi yang dikemukakan oleh sarjana Islam melibatkan hubungannya dengan Allah. Iaitu komunikasi interpersonal sesama makhluk bersandar kepada hubungannya dengan Penciptanya. Komunikasi interpersonal merangkumi gerak aktiviti yang luas dalam interaksi mereka yang menjadi sebagai suatu ibadat apabila memenuhi matlamat dan kaedah komunikasi yang betul. Kerangka utama komunikasi interpersonal menurut

perspektif Islam turut meliputi semua urusan kehidupan seperti dalam bidang sosial, ekonomi, politik, kekeluargaan, pendidikan, pengurusan, perniagaan, dan pembangunan.

Antara sarjana Islam yang membuat kajian tentang komunikasi Islam ialah Mohd Yusof Hussain (1986)⁶⁹. Beliau menekankan bahawa intelek Muslim perlu menguasai teori komunikasi Barat supaya dapat diubahsuai mengikut perspektif Islam. Ini merupakan hasil daripada kajian lapangan beliau sebagai pencetus untuk melahirkan lebih banyak pemikir-pemikir Islam untuk mengkaji komunikasi interpersonal mengikut perspektif Islam. Kajian beliau juga mencetuskan evolusi untuk lebih cemerlang dalam komunikasi pengurusan organisasi menurut perspektif Islam.

Menurut Imtiaz Hasnain (1988)⁷⁰ pengucap memainkan peranan penting dalam komunikasi Islam. Justeru, pengucap dalam komunikasi Islam perlu mengucapkan perkataan yang benar dan ikhlas. Manakala menurut Majid Tehranian (1988)⁷¹ komunikasi Islam banyak dipengaruhi oleh budaya sosial Barat.

Kajian lapangan oleh Nik Mutasim Nik Ab. Rahman; Nur Atiqah Abdullah; Khairul Akmaliah Adham dan Norazila Mat, (2014)⁷² mendapati bahawa

⁶⁹*Ibid*

⁷⁰Hasnain, I. & Majid. (1988). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat*. Dlm. Zulkiple Abd Ghani, (2003). Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 6

⁷¹Tehrani, Majid, (1988). *Communication Theory and Islamic perspective*. Dlm. Wimal Dissanayake. *Communication Theory: The Asean Perspective*. Singapore: Mass Communication Research and Information Centre. 38

⁷²Nik Mutasim Nik Ab. Rahman; Nur Atiqah Abdullah; Khairul Akmaliah Adham; Norazila Mat. (2014). "*Kompetensi Pengurusan: perbandingan perspektif konvensional dan Islam*". Jurnal

komunikasi dalam Islam adalah untuk berkongsi pemahaman tentang konsep kompetensi pengurusan atau eksekutif daripada perspektif Islam. Model kompetensi pengurusan yang dibangunkan oleh penulis Barat dikemukakan. Model-model ini dibandingkan dengan model-model Islam. Perbezaan ketara antara kedua-dua model terletak pada aspek falsafah dan pegangan masing-masing. Model Islam berpaut kuat kepada prinsip ketuhanan bersumberkan Quran dan Hadis yang meletakkan prinsip ini sebagai dasar dalam mencapai matlamat keduniaan tanpa memisahkan kehidupan di dunia ini dengan kehidupan di akhirat. Sebaliknya model konvensional dibentuk berasaskan nilai pemikiran dan juga budaya. (Nik Mutasim Nik Ab. Rahman; Nur Atiqah Abdullah; Khairul Akmaliah Adham; Norazila Mat, 2014)⁷³.

Fauziah (1989)⁷⁴ melalui hasil kajian lapangan mengatakan bahawa komunikasi Islam ialah proses membekalkan hakikat kebenaran agama kepada khalayak. Siddiqui Dilnawaz A., (1993)⁷⁵, kajian tekstual beliau meninggalkan persoalan bagaimana mewujudkan komunikasi antara individu dalam penukaran idea, nilai dan sikap dan persoalan beliau dijawab oleh Muhammad Djarot Sensa (2005)⁷⁶, beliau mengaitkan komunikasi interpersonal dengan Al-Quran yang menyarankan pengucap menggunakan perkataan yang baik dan mudah difahami. Ini membawa maksud pengucap

Pengurusan, Volume 41, 2014, Print ISSN: 0127-2713; Publisher: Universiti Kebangsaan Malaysia, Journal Website: <http://ejournal.ukm.my/pengurusan>, diakses 08 ogos 2015

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Fauziah Kaartini Hasan Basri. (1989). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat*. Dlm. Zulkiple Abd Ghani, (2003) . Utusan Publications&Distributors SB, Cheras, KL. 7

⁷⁵ Siddiqui, Dilnawaz A. (1993). "Selected Major Issues in Instructional/Communication Technology: An Islamic Perspective". Dlm. Zulkiple Abd. Ghani, (2003) . *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat*: Utusan Publications& Distributors SB, Cheras, KL. 8

⁷⁶ Muhammad Djarot Sensa. (2005). *Komunikasi Qur'aniah: Tadabbur untuk Pensucian Jiwa*. Pustaka Islamika, Bandung, Indonesia. 17-21

mesti peka dan bijak terhadap penggunaan struktur ayat dan dapat mengenal pasti sama ada ayat yang digunakan itu ayat perintah, ayat tanya, seru atau ayat penyata.

Pencipta makhluk melarang hambanya daripada bermain-main dengan perkataan, menggunakan perkataan yang boleh membawa kepada salah faham walaupun niat asalnya adalah untuk kebaikan. Pencipta makhluk mengingatkan bahawa orang yang beriman sepatutnya meninggalkan terus penggunaan perkataan seumpamanya dan pilihlah perkataan yang baik apabila berbicara. Ini amat jelas bahawa setiap yang keluar dari mulut pengucap menggambarkan apa yang ada dalam hati pengucap, baik atau buruk, bersih atau kotor, iman atau kufur, sesungguhnya akhlak merupakan buah kepada iman (Muhammad Djarot Sensa (2005). Menurut Ainon Mohd dan Abdullah Hassan (2005)⁷⁷, kajian kaedah analisis tekstual serta kualitatif membuktikan bahawa komunikasi dalam Islam memerlukan kuasa pemikiran kreatif kerana ia berkeupayaan melihat sesuatu daripada pelbagai sudut.

Menurut Sharifah Hayaati (2010)⁷⁸, pengurusan dalam Islam membawa maksud yang sama dengan pengurusan dalam konteks semasa iaitu mengurus sesuatu yang meliputi beberapa bentuk tindakan utama termasuk merancang, mengarah, mengatur atau mengkoordinasi dan seterusnya membuat keputusan. Justeru, kesemua proses pengurusan tersebut memerlukan kepada komunikasi interpersonal.

⁷⁷ Ainon Mohd & Abdullah Hassan. (2005). *Kuasa Berfikir Kreatif*. Malindo Printers SB, Shah Alam, Selangor. 107

⁷⁸ Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy. (2010). *Etika Penjawat Awam dari Perspektif Islam*. Dewan Bahasa Pustaka, Kuala Lumpur.

Hasil daripada kajian oleh Mohd Yusof Hussain (2012)⁷⁹ dan beliau sendiri menyarankan supaya dalam komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam perlu ada satu polisi atau etika komunikasi. Apa yang dimaksudkan oleh beliau ialah ia bertujuan untuk membantu manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehubungan itu ia dapat serta sambil membantu mengambil sikap dan tindakan secara tepat untuk mencipta kebahagiaan. Dengan berbuat demikian ia dapat menghindari daripada isu-isu yang boleh merosakkan keharmonian etika ketika berkomunikasi.

Islam amat menggalakkan komunikasi yang baik lagi berkesan. Gambaran yang jelas boleh ditinjau melalui *uslub* atau gaya bahasa Al-Quran. Ia merupakan hujah bagi komunikasi interpersonal yang baik dan tidak boleh disangkal. Hakikatnya Al-Quran terdiri dari sekumpulan kata yang di rangkai menjadi sejumlah Kalimah dan Ayat. Salah satu keunikan *uslub* Al-Quran ialah satu perkataan dapat memiliki sejumlah makna dan sejumlah perkataan hanya satu makna. Sebagai contoh, penggunaan perkataan *qaula* dan *qaulan* jika diterjemahkan membawa maksud yang sama iaitu perkataan. *Qaula*, dituliskan di dalam Al-Qur'an dengan kata-kata *qauli*, sebagai contoh *jahro minal qauli* atau perkataan yang jelas (Muhammad Djarot Sensa, 2005)⁸⁰.
Firman Allah,

إِنَّهُ يَعْلَمُ الْجَهْرَ مِنَ الْقَوْلِ وَيَعْلَمُ مَا تَكْتُمُونَ ﴿١٣﴾

⁷⁹Hussin, M. Y. (2012). *Contemporary Issues in Islamic Communication*. International Islamic University Malaysia, Kuala Lumpur. vii

⁸⁰ Sensa M. D. (2005). *Komunikasi Qur'aniah: Tadabbur Untuk Pensucian Jiwa*. Pustaka Islamika, Bandung, Indonesia, 23-25

‘Sesungguhnya Allah mengetahui akan perkataan yang kamu sebutkan dengan terus terang, dan juga ia mengetahui apa yang kamu sembunyikan (di dalam hati).’

Al-Anbia’: 110

Perkataan yang jelas dan baik menjadikan seseorang itu kasih mengasihi, hormat menghormati antara satu sama lain. Ia menggalakkan sekali gus perhubungan persahabatan dirasakan seperti perhubungan dengan saudara sendiri. Asas persaudaraan ini membentuk komunikasi interpersonal yang berkesan dan unik dalam Islam. Seluruh urusan yang dilakukan oleh setiap insan adalah terdedah kepada pengetahuan Allah SWT dan apabila Allah mengazabkan umatnya maka Allah mengazabkan umatnya mengikut apa yang diketahuinya tentang diri setiap umatnya zahir dan batin. Dan apabila ‘azab itu ditangguhkan ke atas insan maka hikmah penangguhan itu tersimpan di sisi Allah.

Komunikasi menurut perspektif Barat menitikberatkan soal-soal etika dalam penyiaran dan komunikasi sahaja yang digubal oleh manusia itu sendiri. Selain itu, hukuman kepada pelanggaran etika bagi komunikasi konvensional hanya berlaku di dunia sahaja sama ada dalam bentuk denda atau tindakan tatatertib. Hal ini berbeza dengan hukuman bagi pelanggaran terhadap etika komunikasi secara Islam yang berlaku hingga akhirat selagi ia tidak mendapat keampunan daripada Allah SWT.

Komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi dalam kaca mata Islam berasaskan nilai-nilai keagamaan yang bersumberkan Al-Quran dan Hadis. Hal ini kerana, segala sesuatu yang berhubung dengan proses komunikasi sama ada secara prinsip, kaedah, mesej matlamat dan media hendaklah berasaskan panduan wahyu yang diturunkan oleh Allah SWT dan juga sunah Rasulullah SAW. Amalan komunikasi ini dikira ibadat dalam kehidupan umat Islam. Ia berlaku sama ada dalam keadaan terancang, teratur atau spontan. Selain itu, amalan ini merupakan pendekatan asas dalam penyampaian mesej dakwah yang dilakukan oleh para Nabi dan Rasul terdahulu.

Justeru, dengan berpandukan serta merujuk kepada kajian-kajian pemikir Islam terdahulu maka dapat dikatakan bahawa komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam dapat dikategorikan seperti berikut:

2.6.1 Komunikasi Ilahi

Teori komunikasi menurut perspektif Islam memperlihatkan wujudnya asas kepada komunikasi interpersonal yang kukuh. Iaitu bermulanya apabila seorang hamba berkomunikasi dengan Allah SWT melalui solatnya dan segala amalan kebaikan yang diniatkan kerana Allah SWT. Komunikasi Ilahi ini sekali gus menjadi piawaian kepada sesuatu ibadat.

Firman Allah SWT yang bermaksud;

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِنْ
قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴿٢١﴾

“Wahai sekalian manusia! Beribadatlah kepada Tuhan kamu yang telah menciptakan kamu dan orang-orang Yang terdahulu daripada kamu, supaya kamu (menjadi orang-orang yang) bertakwa”.

Al-Baqarah: 21

Menurut Ahmad Sonhadji Mohamad dalam tafsirnya⁸¹, perkataan “beribadatlah” kamu kepada Tuhan kamu bermaksud menunaikan solat. Manakala menurut tafsir Fi Zilalil Quran, beribadatlah kamu membawa maksud Allah SWT menyeru dan memerintah seluruh manusia supaya memilih contoh golongan yang mulia dan lurus, golongan yang bersih dan ikhlas, golongan yang beramal dan berguna, golongan yang mendapat hidayah dan keberuntungan iaitu golongan orang-orang yang bertakwa.ⁱⁱ

Ayat tersebut merupakan seruan yang ditujukan kepada seluruh umat manusia supaya menyembah Allah yang telah menciptakan mereka dan manusia sebelum mereka. Hanya Allah SWT sahaja yang mengendalikan urusan penciptaan, oleh sebab itu Allah sahaja yang berhak disembah dan dilakukan ibadat. Di samping itu juga, ibadat mempunyai matlamat yang seharusnya dituju oleh mereka supaya mereka sampai kepadanya dan berjaya mencapainya iaitu “supaya kamu bertakwa”.

Firman Allah SWT yang bermaksud;

رَبَّنَا لَا تُزِغْ قُلُوبَنَا بَعْدَ إِذْ هَدَيْتَنَا وَهَبْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً

⁸¹ Ahmad Sonhadji Mohamad. (1973). *Tafsir Al-Quran*. Pustaka Salam, Singapura. 2680

“(Mereka berdoa dengan berkata): "Wahai Tuhan kami! janganlah Engkau memesongkan hati kami sesudah Engkau beri petunjuk kepada kami, dan kurniakanlah kepada kami limpah rahmat dari sisiMu; Sesungguhnya Engkau jualah Tuhan yang melimpah-limpah pemberianNya”.

Ali-Imran: 8

Ayat di atas menunjukkan keadaan dan sikap orang-orang yang mempunyai ilmu yang kukuh dan mendalam terhadap Allah SWT. Mereka sentiasa memohon kepada Allah SWT dan itulah keadaan dan sikap yang sesuai dengan keimanan yang tercetus daripada keyakinan kepada firman Allah dan janji-janji Allah kepada kalimah Allah dan kepada perjanjian-Nya, juga keimanan yang tercetus dari ma'rifat terhadap rahmat dan limpah kurnia Allah SWT. Namun demikian perasaan bimbang tetap wujud terhadap keputusan qadha dan qadar Allah SWT yang gahib. Perasaan takwa, peka dan hati-hati yang diterapkan oleh keimanan ke dalam hati orang-orang yang beriman tetap segar bugar dan aktif. Oleh sebab itulah mereka tidak lupa diri, tidak lalai, tidak tertipu dan tidak lupa akan siang mahupun malam.

Solat merupakan tiang agama dan merupakan penghubung antara seorang hamba dengan tuhanNya. Ia merupakan salah satu daripada rukun Islam yang paling penting selepas mengucap dua kalimah syahadah. Ini berdasarkan hadis yang diriwayatkan daripada Ibn 'Umar RA bahawa Nabi SAW telah bersabda yang bermaksud:

“Islam tertegak di atas lima perkara: Bersaksi bahawa tiada tuhan yang layak disembah melainkan Allah dan Nabi Muhammad itu pesuruh Allah, mendirikan solat, menunaikan zakat, mengerjakan haji dan berpuasa di bulan Ramadan”.

Muhammad Mustafa Al-Zuhaili, (2015)⁸² mengatakan bahawa solat adalah kewajipan dalam Islam yang paling penting selepas beriman kepada Allah. Ini berdasarkan firman Allah yang menjelaskan tentang sifat orang-orang yang bertakwa.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴿٣﴾

“Iaitu orang-orang yang beriman kepada perkara-perkara yang ghaib, dan mendirikan (mengerjakan) sembahyang serta membelanjakan (mendermakan) sebahagian daripada rezeki yang Kami berikan kepada mereka”.

Al-Baqarah: 3

Ayat di atas menjelaskan sifat orang-orang yang bertakwa iaitu mereka yang mempunyai kesatuan perasaan yang positif dan aktif iaitu kesatuan yang mengumpul dalam jiwa mereka antara keimanan kepada yang ghaib dengan pelaksanaan kewajipan-kewajipan yang difardhu ke atas mereka keimanan kepada semua rasul dan keyakinan ke hari Akhirat. Itulah kesepaduan yang menjadi ciri-ciri istimewa ‘akidah islamiyah dan sifat istimewa jiwa orang yang beriman dengan aqidah ini.

⁸² Muhammad Mustafa A-Zuhaili. (2015). *Al-Mu'tamad Dalam Fiqh Mazhab Syafi'i*. Persekutuan Seruan Islam, Darul Syakir, Kuala Lumpur. 213

Menurut Sayid Qutb beliau mengatakan bahawa solat merupakan sumber kekuatan rohani.ⁱⁱⁱ Ini oleh sebab mereka menumpukan ibadat kepada Allah SWT yang tunggal sahaja dan dengan penumpuan ini mereka meningkatkan diri mereka dari menyembah sesama manusia atau menyembah benda-benda yang lain sedari Allah SWT.

Mereka bertawajjuh kepada kekuatan mutlak tanpa batas, mereka menundukkan dahi mereka kepada Allah bukan kepada sesama manusia. Hati mereka yang benar-benar menyembah Allah SWT dan berhubung rapat dengan-Nya. Siang dan malam akan merasa bahawa mereka mempunyai hubungan sebab dengan zat yang wajib ada dan ia sedar bahawa hidupnya mempunyai tujuan yang lebih tinggi daripada membenamkan diri di bumi dan dalam keperluan-keperluan bumi. Dan seterusnya merasa bahawa dia merupakan makhluk yang paling kuat kerana ia mempunyai hubungan dengan Allah SWT Pencipta para makhluk.

Semua ini menjadi sumber kekuatan hati nurani, sumber perasaan segan malu dan takwa dan menjadi salah satu faktor pendidikan syakhshiyah. Disamping untuk menjadikan seorang itu mempunyai kefahaman dan pemikiran Raabaniyah, perasaan Rabbaniyah dan perilaku Rabbaniyah.

2.6.2 Komunikasi Qurani

Iaitu suatu bentuk komunikasi yang memiliki keindahan *balaghah* dan *uslub* seperti mana petikan daripada ayat-ayat Al-Quran. Ia boleh dinilai antaranya seperti berikut: Al-Quran dimudahkan.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

وَلَقَدْ يَسَّرْنَا الْقُرْآنَ لِلذِّكْرِ فَهَلْ مِنْ مُدَكِّرٍ ﴿٧﴾

“dan demi sesungguhnya! Kami telah mudahkan Al-Quran untuk menjadi peringatan dan pengajaran, maka adakah sesiapa yang mahu mengambil peringatan dan pelajaran (daripadanya)?”

Al-Qamar: 17

Allah SWT mengulangi ayat ini sebanyak tiga kali iaitu pada ayat 22, 32 dan 40. Allah memudahkan Al-Quran untuk peringatan dan pengajaran kepada hambanya kerana ia merupakan satu kaedah untuk hambanya menjadi mahir dan fasih dengan ayat-ayat Allah⁸³. Al-Quran juga bertindak sebagai penterjemah Kalam atau Perkataan Allah SWT Seperti firman Allah yang bermaksud:

فَاتِّمَّا يَسِّرْنَاهُ بِلِسَانِكَ لِئُبَشِّرَ بِهِ الْمُتَّقِينَ وَنُنذِرَ بِهِ قَوْمًا لَّدَا ﴿٧٧﴾

“Maka sesungguhnya Kami memudahkan turunnya Al-Quran ini dengan bahasamu (Wahai Muhammad), ialah supaya Engkau memberi khabar gembira dengannya kepada orang-orang yang bertaqwa, dan supaya Engkau memberi amaran dengannya kepada kaum yang degil dalam kekufurannya”.

Maryam: 97

⁸³ Muhammad Djarot Sensa. (2005). *Komunikasi Quraniah*. Pustaka Islamika, Bandung. 71-72

Khabar gembira yang disampaikan kepada para Mu'minin yang bertaqwa dan amaran kepada para pengingkar yang degil merupakan matlamat Al-Quran, dan Allah telah memudahkan Al-Quran kepada bangsa Arab lalu diturunkannya dengan bahasa ibunda Rasulullah SAW supaya mereka dapat membacanya.^{iv}

Firman Allah bermaksud:

فَاتِّمَّا يَسِّرْنَاهُ بِلِسَانِكَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ ﴿٥٨﴾

“Maka Sesungguhnya tujuan Kami memudahkan Al-Quran dengan bahasamu (Wahai Muhammad), ialah supaya mereka (yang memahaminya) beringat dan insaf (untuk beriman dan mematuhiya)”.

Ad-Dukhan: 58

Menurut riwayat Imam Bukhari secara ringkasnya dapat difahamkan ayat di atas bahawa orang-orang kafir Mekah ketika mereka menghalang penyebaran agama Islam dan menyakiti serta menderhakai Nabi Muhammad SAW sehingga melampaui batas karena itu Nabi Muhammad SAW berdoa kepada Allah agar diturunkan azab sebagaimana yang telah diturunkan kepada orang-orang yang durhaka kepada Nabi Yusuf, iaitu musim kemarau yang panjang.

Doa Nabi Muhammad SAW itu dimakbulkan Allah sehingga orang-orang kafir memakan tulang-tulang dan bangkai karena kelaparan. Justeru, mereka senantiasa menadah tangan ke langit mengharap

pertolongan Allah SWT, tetapi tidak satu pun yang mereka dapat lihat hanyalah kabut yang menutupi serta mengkaburi penglihatan mereka.

Akhirnya mereka datang kepada Rasulullah SAW semoga Rasulullah SAW memohon kepada Allah supaya hujan diturunkan. Setelah Allah memperkenankan doa Rasulullah SAW dan hujan diturunkan, mereka kembali kafir seperti semula. Karena itu Allah menyatakan bahawa nanti mereka akan diazab dengan azab yang cukup pedih.

Kesinambungan ayat di atas juga menggambarkan Al-Quran menggunakan bahasa kaumnya iaitu Arab kerana ia memiliki kandungan nilai yang sangat tinggi dan ternyata masih dapat difahami strukturnya dan dipergunakan oleh masyarakat moden⁸⁴. Fenomena ini sangat wajar, sebagai bentuk peralihan daripada kalimah-kalimah Ilahiah menjadi kalimah-kalimah yang mudah difahami untuk diamalkan dalam kehidupan seharian.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ
فَيُضِلُّ اللَّهُ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ ﴿١٠٨﴾

“dan Kami tidak mengutuskan seseorang Rasul melainkan dengan bahasa kaumnya supaya ia menjelaskan (hukum-hukum Allah) kepada mereka. maka Allah menyesatkan sesiapa yang dikehendakiNya (menurut undang-undang peraturanNya), juga memberi hidayah

⁸⁴*Ibid.* 72

petunjuk kepada sesiapa yang dikehendakiNya (menurut undang-undang peraturanNya); dan Dia lah jua Yang Maha Kuasa, lagi Maha Bijaksana”.

Ibrahim: 4

Pengertian ringkas ayat di atas ialah tugas Rasulullah SAW dan setiap rasul adalah bukan hanya berakhir setakat memberi penjelasan sahaja. Adapun hasil, daripada penjelasan itu sama ada berupa hidayat atau kesesatan, maka itu adalah di luar bidang kuasa seseorang rasul. Ia tidak tunduk kepada kehendak keinginannya. Ia adalah daripada urusan Allah yang telah mengaturkan undang-undang untuknya, iaitu undang-undang yang diredhai oleh kehendak masyi'ah-Nya yang bebas.

Oleh sebab itu sesiapa yang berjalan di jalan hidayat ia akan sampai kepada hidayat. Semuanya mengikut kehendak masyi'ah Allah yang telah mengaturkan undang-undang dan peraturanNya dalam hidup manusia.^v

Sesuai dengan fitrah kemanusiaan pendekatan dalam amalan komunikasi Islam adalah untuk memberi manfaat kesejahteraan kepada manusia sejagat. Justeru, menurut Mohd Yusof Hussin (1993)⁸⁵ beliau mengatakan bahawa komunikasi Islam sebagai proses menyampaikan atau bertukar perutusan dan maklumat dengan menggunakan prinsip dan kaedah komunikasi yang terdapat dalam Al-Quran dan Hadis. Kenyataan

⁸⁵Mohd Yusof Hussin. (1993). *Media Islam Dibayangi Sumber Berita Barat*. Sasaran, Disember, 1993. 1

beliau disokong oleh Mahyuddin Abd. Halim (1985)⁸⁶ dengan mengatakan bahawa komunikasi Islam ialah proses membekalkan khalayak dengan hakikat kebenaran agama Islam yang berterusan bersandarkan kepada Al-Quran dan Al-Sunah.

Penyampaian kebenaran secara langsung atau tidak, melalui perantaraan media umum yang betul berasaskan hakikat kebenaran agama. Yang ia memberi kesan kepada kehidupan seseorang dalam aspek akidah, ibadah dan muamalah.

Sebagai sumber rujukan tertinggi kepada umat Islam, Al-Quran dan Al-Sunnah dianggap membekalkan prinsip dan kaedah komunikasi meliputi pelbagai aspek berkomunikasi. Penyampaian sama ada secara menegak atau vertikal iaitu dengan Allah, dan berkomunikasi secara mendatar iaitu sesama manusia.

Jelasnya terdapat dua bentuk hubungan komunikasi dalam ajaran Islam iaitu “habl min Allah”, hubungan dengan Allah dan “habl min al-nas”, hubungan sesama manusia, khususnya eksekutif dan bukan eksekutif.

Tujuan tertinggi hubungan komunikasi dengan Allah adalah untuk membentuk takwa, iaitu satu sifat yang sentiasa menguasai perilaku individu agar bersikap soleh sepanjang masa. Selain menjaga dan mengawasi hubungan dengan Allah, Islam menekankan supaya

⁸⁶Mahyuddin Abd. Halim. (1985). dlm: Zulkiple Abd. Ghani, (2003) *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat*: Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 43

hubungan sesama manusia perlu diwujudkan supaya lahir hubungan sosial yang disebut sebagai muamalat.

Hubungan sesama manusia berlaku dalam semua aspek kehidupan seperti politik, ekonomi, sosial, dan seni. Kedua-dua bentuk hubungan ini perlu ada supaya setiap individu Muslim boleh meneruskan kehidupan dalam keadaan seimbang atau sepadu daripada segi fizikal dan spiritual.

Muhammad Fathi Ali Syair (1985)⁸⁷ telah menggariskan empat perkara yang menjadi asasnya pegangan dan patut diamalkan iaitu menegakkan kebenaran (Li i'la'il haq), bersikap realiti (waqi'iyah), bersifat anjal (murunah) dan bersifat kesempurnaan (syumuliah). Ia merupakan asas kepada operasional komunikasi Islam mestilah menjunjung kebenaran, baik daripada segi berita perkhabaran atau perkataan dan imej yang digunakan.

Ia juga mesti bersifat realiti, iaitu sesuai dengan fitrah kemanusiaan yang memenuhi keperluan fizikal dan spiritual. Selain itu, sifat keanjalan dalam komunikasi Islam membuka ruang kreativiti menggunakan pelbagai medium menyampaikan mesej yang sesuai dengan kadar keupayaan intelektual dan akal sasaran dan ini yang membezakan tahap pemikiran di antara Islam dan pemikiran Barat.

⁸⁷Muhammad Fathi Ali Syair. (1985). Dalam: Zulkiple Abd. Ghani, (2003). *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat*: Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 4

Mesej yang tersebar dalam amalan komunikasi Islam pula mesti bersifat anjal sempurna bagi setiap cabang kehidupan manusia, tidak terhad kepada apa yang diistilahkan mesej “agama”, tetapi merangkumi semua aspek atau cabang kehidupan manusia sesuai dengan ajaran Islam dalam makna *Ad-Din*. Dalam hal ini, Muhammad Fathi⁸⁸ seterusnya memetik kata-kata seorang pemikir Muslim semasa iaitu:

“Kenapa kah apabila kita berfikir tentang komunikasi Islam, fikiran kita terhad kepada mesej nasihat dan hadis-hadis agama? Kenapakah kita tidak berfikir lebih daripada itu? Sebabnya ialah Islam dalam kehidupan kita tidak lebih daripada hanya amalan ritual, kita tidak menghidupkan Islam yang sebenar seperti diamalkan oleh generasi awal Islam dahulu”.

(Muhammad Qutb)

Menurut Dr. Yusuf Al-Qardawi⁸⁹, beliau mengatakan orang yang tidak beriman merasa hidupnya kosong, hampa dan tidak ada ertinya serta memandang dirinya tidak lebih dari lain-lain haiwan. Maka dengan mudah baginya tumbuh perasaan sombong dan takabbur, bertindak sekehendak hati apabila telah merasa dirinya serba cukup. Hilangnya daripada perasaan tanggungjawab terhadap perbuatannya, kerana dia merasa bebas dan terlepas daripada hidup ini dan tidak terikat oleh hukum, agama dan moral.

⁸⁸ Muhammad Fathi Ali Syair. (1985). *Komunikasi Islam Komunikasi Alternatif*. Utusan Publications dan Distributors, Ceras, Kuala Lumpur. 5

⁸⁹ Dr. Yusuf Al-Qaradawi *Iman dan Kehidupan* : Terjemahan Fachruddin HS (2005): Dewan Pustaka Fajar, Shah Alam, Selangor. 69

Ketua Jabatan Komunikasi di Universiti Hawai, Majid Tehranian (1988)⁹⁰ beliau mengatakan dan seterusnya menghuraikan teori komunikasi menurut perspektif Islam. Menurutnya, teori komunikasi bersifat pengikatan budaya (*culture bound*), yang kebanyakannya dibina oleh pengalaman intelektual di Barat dalam lingkungan kehidupan sosial mereka.

Barat lebih menekankan kepada aspek empirikal serta mengabaikan aspek normatif dan historikal. Teori yang dihasilkan dalam pendekatan ini bersifat prematur universalisme dan naif empirisisme. Pendekatan ini tidak boleh dianggap sama implikasinya dalam konteks kehidupan komuniti lain yang mempunyai latar belakang yang berbeza. Ini dinyatakan oleh Imtiaz (1988) bahawa;

“Positivistik dan fungsional serta berorientasikan individu, tidak membincangkan komunikasi sebagai perlakuan proses sosial dan kerana itu tidak mengambil kira keseluruhan struktur dan fungsi sosiobudaya yang amat penting untuk merangsang sebarang perubahan sosial”.

Beliau menyimpulkan bahawa tasawur Islam atau ‘*Islamic World View*’ menjadi asas kepada pembentukan teori komunikasi Islam seperti aspek kekuasaan mutlak hanya milik Allah serta peranan institusi ulama dan masjid sebagai penyambung komunikasi dan aspek pengawasan syariah yang menjadi tunjang kehidupan Muslim.

⁹⁰Tehranian, Majid. (1988). Communication Theory and Islamic perspective. Dlm Zulkiple Abd Ghani, (2003). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat*. Utusan Publications&Distributors SB, Cheras, KL. 5

Kualiti komunikasi seperti kebenaran, sederhana, kebaikan, kejujuran, integriti, keadilan, kesahihan mesej dan sumber, menjadi aspek penting dalam komunikasi Islam.

Komunikasi interpersonal dalam Islam bermatlamat untuk berdakwah atau menyampaikan kalam Allah di atas muka bumi ini. Dengan erti kata lain, ia berpaksikan usaha menyeru kepada kebaikan dan mencegah kejahatan atau kemungkaran (amar makruf nahi mungkar).

Orang-orang yang beriman bermaksud mereka yang mentaati perintah dan meninggalkan segala larangan Allah secara total. Dalam Al-Quran banyak menceritakan perihal orang-orang yang beriman. Firman Allah bermaksud:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَقُولُوا رَاعِنَا وَقُولُوا انْظُرْنَا وَاسْمَعُوا
وَلِلْكَافِرِينَ عَذَابٌ أَلِيمٌ ﴿١٠٤﴾

‘Wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu mengatakan: "ra'ina", (ketika kamu berkata-kata dengan Nabi Muhammad), sebaliknya katakanlah: "unzurna", dan dengarlah kamu (segala perintah dengan sebulat hati menerimanya); dan (ingatlah, bahawa) orang-orang kafir itu akan beroleh azab seksa yang tidak terperi sakitnya.’

Al-Baqarah: 104.

Mengikut riwayat-riwayat, sebab dilarangkan menggunakan kata-kata “ra’ina”^{vi} ialah oleh sebab samseng-samseng Yahudi menelorkan lidah mereka menyebut kata-kata itu apabila mereka tujukannya kepada

Rasulullah SAW supaya ia memberi makna yang lain diambil daripada kata dasar yang bermaksud tolol atau bebal. Mereka takut memaki Nabi Muhammad SAW secara terus terang dan terbuka, lalu mereka mencari helah memaki Nabi Muhammad SAW dengan cara yang tidak langsung.

Iaitu cara yang hanya sanggup dilakukan oleh kumpulan samseng yang hina. Oleh sebab itulah Al-Quran melarang kaum Muslimin menggunakan kata-kata yang digunakan oleh kaum Yahudi untuk memaki Nabi Muhammad SAW dan menyuruh mereka menggantikannya dengan perkataan yang lain yang sama maksud dengannya dan tidak dapat diputarkan oleh samseng-samseng kaum Yahudi, untuk menggagalkan tujuan mereka yang hina dan tolol.

Menurut Ahmad Sonhadji Mohamad (1973)⁹¹, beliau mengatakan ayat ini mengingatkan kepada orang-orang mukmin; supaya menjaga adab-adab berkomunikasi sesama insan. Justeru, dalam komunikasi interpersonal Islam, komunikator ditegah untuk menggunakan kata-kata yang kesat, sebaliknya hendak menggunakan kata-kata yang baik.

Sehubungan itu, jika seseorang mempunyai kepercayaan keagamaan atau keimanan yang kuat, nescaya keimanan ini mendorong atau memandu komunikasi interpersonalnya. Dia akan berfikir, bertindak, bercakap serta melihat dirinya dari sudut orang yang beriman. Sejajar dengan usaha-usaha untuk memperjelas model komunikasi interpersonal

⁹¹ Ahmad Sonhadji Mohamad. (1973). *Tafsir Al-Quran*. Pustaka Salam, Singapura. 2680

berlandaskan kepada ajaran Islam cuba diperkenalkan oleh intelektual Muslim. Antaranya ialah Muhammad S. Siddiqui (1988)⁹² dan Abdur Rahman O. Olayiwola (1994).

Muhammad A. Siddiqui berhujah dengan mengatakan bahawa Al-Quran menyediakan panduan yang lebih komprehensif tentang bagaimana mewujudkan hubungan komunikasi antara individu iaitu dalam pertukaran idea, nilai dan sikap. Penekanan yang diberi ialah kepada proses komunikasi yang berlaku iaitu sumber mesti bersifat jujur, amanah, berintegriti serta bertanggungjawab.

Tawaduk merupakan salah satu elemen yang perlu dilihat.. Tawaduk adalah lawan dari sifat takabbur. Tawaduk merupakan sifat yang selalu merendah diri, merupakan sifat yang sangat disukai oleh Allah. Jika orang yang memiliki sifat ini adalah orang yang sangat disukai oleh Allah, maka orang yang memiliki sifat takabbur adalah orang yang sangat-sangat dibenci oleh Allah SWT. Di dalam suatu hadis disebutkan, jika ada seseorang yang dalam dirinya terdapat sifat sombong walaupun hanya sebesar biji zarah (biji sawi), maka Allah akan mengharamkan syurga baginya.

Takabbur adalah orang yang menganggap dirinya besar, padahal dia tidak besar. Orang yang mengaku memiliki banyak hal, tapi sebenarnya

⁹²Siddiqui, Dilnawaz A. (1993). Selected Major Issues in Instructional/Communication Technology. AnIslamic Perspectivesdlm: Zulkiple Abd. Ghani. (2003). *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat*: Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 8

ia tidak memiliki apa-apa. Padahal kata Allah, apa yang dimiliki oleh makhluk itu tidak ada maknanya sedikit pun di sisi Allah. Karena itulah, mereka menambahkan sifat dalam dirinya dengan apa yang tidak mereka miliki. Untuk menjadikan diri seseorang itu tawaduk adalah dengan berpandangan bahawa apa yang makhluk miliki tidak ada makna apa-apa dibandingkan dengan apa yang dimiliki oleh Allah SWT.

Sifat sombong iaitu sifat yang merupakan fitrah yang diberikan Allah kepada setiap manusia. Tidak ada seorang pun yang tidak memiliki sifat sombong. Ini adalah oleh sebab, ada orang yang membiarkan kesombongannya menjadi subur, dan ada juga yang biasa menahan kesombongannya, sehingga kesombongannya tidak pernah muncul.

Firman Allah SWT bermaksud:

وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا
خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا ﴿٦٣﴾

‘dan hamba-hamba (Allah) Ar-Rahman (yang diredhaiNya), ialah mereka yang berjalan di bumi dengan sopan santun, dan apabila orang-orang yang berkelakuan kurang adab, hadapkan kata-kata kepada mereka, mereka menjawab dengan perkataan yang selamat dari perkara yang tidak diingini;’

Al-Furqan: 63

Pada ayat tersebut di atas dengan jelas menyebut bahawa ‘*ibaadurrahman* itu bagi mereka yang berjalan di muka bumi ini dalam keadaan tawaduk, dalam keadaan tunduk, dalam keadaan merasa bahawa

dirinya merupakan makhluk yang sangat kecil, tidak mempunyai kekayaan apa pun, tidak memiliki ilmu apa pun, walaupun orang lain memandang bahawa dirinya adalah orang yang berilmu, orang yang kaya, atau pun orang yang memegang jawatan tinggi.

Persoalannya, mampukah seseorang itu bersikap *tawaduk*? Harus diingat, bahawa sikap takabbur itu akan muncul bila-bila masa dan mana di jua. Jika kita tidak berhati-hati, maka sikap tersebut akan menjadi subur, akan berkembang dengan sendirinya dalam diri seseorang walau apa pun keadaan dan di mana jua dalam kehidupan.

Karena itulah, menurut Rasulullah SAW, sombong terhadap orang yang sombong itu merupakan satu kebajikan iaitu sedekah. Mengapakah dikatakan demikian? Oleh sebab kalau seseorang itu menahan kesombongan dirinya, sebenarnya dia mendekatkan orang tersebut kepada syurga.

Oleh sebab itu, jika ada kesombongan di dalam hati seseorang, maka diharamkan kepadanya untuk mendapatkan syurga. Jika seseorang itu sombong terhadap orang yang sombong sehingga orang tersebut menjadi tidak sombong, maka sebenarnya orang itu telah menjauhkan dirinya daripada neraka dan mendekatkannya kepada syurga.

Di samping itu juga seseorang itu hendaklah sentiasa mengucapkan ucapan-ucapan yang baik (*al-kalamuth thayyib*). Apa yang dimaksudkan

ialah, seseorang itu senantiasa mengucapkan kalimat-kalimat yang baik, walaupun orang lain selalu mencaci atau mengejeknya dengan kalimat-kalimat yang tidak enak dan menyakitkan hatinya. Ini membawa erti, bahawa *'ibaadurrahman* merupakan orang-orang yang senantiasa mengeluarkan ucapan-ucapan yang baik, senantiasa bersikap dengan sikap yang baik, senantiasa menimbulkan kebajikan-kebajiiikan walaupun di tengah orang-orang yang tidak mahu berbuat kebajikan kepadanya.

Kebiasaannya, jika seseorang itu mendengar ada orang yang mengejek akan dirinya, maka ia akan membalasnya dengan ucapan-ucapan yang lebih kasar dibandingkan orang yang mengejeknya. Kalau ada yang memaki seseorang, maka orang yang dimaki akan membalasnya dengan lebih dahsyat daripada satu kali makian atau cacian. Jika ada orang yang berbuat jahat kepada seseorang hanya sekali, maka ia akan membalasnya dengan lebih dari sekali. Maka itulah fitrah manusia.

Dalam ayat ini juga disebutkan, bahawa jika ada orang-orang yang bodoh yang menyapa seseorang, kalau ada orang-orang yang mengejek dia dengan kalimat-kalimat yang tidak menyenangkan baginya, maka dia akan menyampaikan kalimat-kalimat yang baik kepada orang yang mengejeknya itu. Tetapi secara fitri, hal ini tidak mudah untuk dilakukan. Malahan sebaliknya, seringkali perbuatan kebajikan dibalas dengan kejahatan.

Rasulullah SAW menyatakan, bahawa orang yang paling baik akhlaknya ialah orang-orang yang apabila diputuskan hubungan silaturahim, maka ia tidak akan memutuskan hubungan tersebut. Sebagai contoh, ada orang yang tidak mahu datang ziarah ke rumah seseorang, tetapi ia tetap pergi menziarahi rumah orang tersebut. Hal ini tidak mudah untuk dilakukan, oleh sebab kebiasaanya jika ada orang yang tidak mahu datang ke rumah seseorang, maka orang itu akan semakin menjauhi orang tersebut.

Rasulullah juga menyatakan, bahawa orang yang paling baik akhlaknya adalah orang yang suka memberi kepada orang yang tidak mahu memberi kepadanya

Manakala lain-lain elemen seperti mesej, saluran, sasaran dan kesan atau implikasi ditentukan beberapa kriteria asas. Sasaran misalnya terdiri daripada pelbagai bangsa, agama dan suku bangsa.

Firman Allah SWT bermaksud:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلّٰهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللّٰهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلَوُّا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ﴿١٣٥﴾

‘Wahai orang-orang yang beriman! hendaklah kamu menjadi orang-orang yang sentiasa menegakkan keadilan, lagi menjadi saksi (yang menerangkan kebenaran) kerana Allah, sekalipun terhadap diri kamu sendiri, atau ibu bapa dan kaum kerabat kamu. Kalaulah orang (yang

didakwa) itu kaya atau miskin (maka janganlah kamu terhalang daripada menjadi saksi yang memperkatakan kebenaran disebabkan kamu bertimbang rasa), kerana Allah lebih bertimbang rasa kepada keduanya. Oleh itu, janganlah kamu turutkan hawa nafsu supaya kamu tidak menyeleweng daripada keadilan. Dan jika kamu memutar-balikkan keterangan ataupun enggan (daripada menjadi saksi), maka sesungguhnya Allah sentiasa mengetahui dengan mendalam akan apa yang kamu lakukan’.

An-Nisaa’: 135

Ayat di atas, Allah SWT memerintahkan hamba-hambanya yang beriman agar mereka sentiasa menegakkan keadilan, tidak condong ke kanan dan ke kiri, tidak lemah kerana celaan orang yang mencela dan dipalingkan oleh sesiapa pun. Dan mereka diperintahkan agar tolong-menolong, bantu-membantu, menggembeling tenaga dalam menegakkan keadilan tersebut.^{vii}

2.6.3 Komunikasi berhikmah dan *mau’izah*

Islam mempunyai tatacara atau garis panduan yang boleh dijadikan landasan dalam berkomunikasi dengan berhemah dan mau’izah. Berkomunikasi secara bijaksana, santun dan bersedia memberi nasihat, bimbingan dan nasihat. Iaitu dengan beberapa panduan tatacara seperti:

2.6.3.1 Komunikasi interpersonal yang baik - menggunakan perkataan yang baik. Komunikator hendaklah memberi nasihat atau tunjuk ajar yang terbaik kepada pendengarnya kerana apa yang dikomunikasikan menjadi contoh teladan. Perilaku pembicara

melambangkan satu pemusatan idola yang boleh dijadikan rol model oleh para pendengar. Firman Allah SWT bermaksud;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴿٢﴾
كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴿٣﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! mengapa kamu memperkatakan apa yang kamu tidak melakukannya! amat besar kebenciannya di sisi Allah - kamu memperkatakan sesuatu Yang kamu tidak melakukannya”.

As-saff: 2,3

Orang lazimnya lebih terpengaruh dengan apa yang dilihat berbanding dengan apa yang didengar. Namun, Islam menekankan kedua-dua bentuk komunikasi iaitu komunikasi interpersonal lisan dan perbuatan. Firman Allah;

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ
يَنزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَنِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٢﴾

“Dan katakanlah (Wahai Muhammad) kepada hamba-hamba Ku (yang beriman), supaya mereka berkata dengan kata-kata yang amat baik (kepada orang-orang yang menentang kebenaran); sesungguhnya syaitan itu sentiasa menghasut di antara mereka (yang mukmin dan yang menentang); sesungguhnya syaitan itu merupakan musuh yang amat nyata bagi manusia”.

Al-Isra': 53

Ayat di atas menuntut umat manusia supaya berbicara dengan menggunakan kata-kata atau perkataan yang baik pada setiap waktu dan tempat. Pengucap hendaklah memilih ungkapan yang hendak diucapkan supaya terhindar daripada hasutan syaitan yang akan merosakkan hubungan mesra sesama insan, ini oleh sebab syaitan sentiasa menggoda anak adam supaya menggunakan kata-kata yang kasar dan jawapan yang kesat yang boleh mengakibatkan suasana kemesraan dan harmoni tercalar atau tercemar dengan pertengkaran diikuti dengan sikap tidak bertegur sapa dan seterusnya bermusuhan sesama sendiri. Justeru, dengan penggunaan perkataan-perkataan yang baik itu dapat mengubati hati yang luka, membasahkan hati yang kering dan menyatukan hati-hati di atas landasan kasih sayang yang mulia.

Syaitan sentiasa mencari kesalahan mulut dan keterlanjuran lidah untuk mencetuskan persengketaan sesama insan. Perkataan yang baik dapat menutup lubang dan menyekat jalan yang dapat dimasuki syaitan.

Komunikasi interpersonal yang baik dengan cara mengambil perhatian terhadap buah fikiran dan pandangan orang lain.

Firman Allah SWT yang bermaksud;

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ

فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka dengan sebab rahmat (yang melimpah-limpah) dari Allah (kepada mu Wahai Muhammad), engkau telah bersikap lemah-lembut kepada mereka (sahabat-sahabat dan pengikut mu), dan kalaulah Engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari keliling mu. oleh itu maafkanlah mereka (mengenai kesalahan yang mereka lakukan terhadap mu), dan pohonkanlah ampun bagi mereka, dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu, kemudian apabila Engkau telah berazam (Sesudah bermesyuarat, untuk membuat sesuatu) maka bertawakal lah kepada Allah, Sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang Yang bertawakal kepadaNya”.

Ali-Imran: 159

Ayat ini ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW ketika beliau merasa di dalam hatinya sedikit perasaan terkilan terhadap kaum Muslimin. Mereka mula-mula terlalu ghairah dan bersemangat untuk keluar berperang kemudian barisan mereka berpecah dan satu pertiga dari angkatan tentera yang keluar untuk berperang tiba-tiba berpatah balik sebelum berlaku peperangan. Kemudian mereka melanggar perintah Rasulullah SAW apabila mereka lemah di hadapan dengan godaan harta rampasan perang.

Ekoran itu mereka patah semangat apabila mendengar khabar angin bahawa Rasulullah SAW mati terbunuh dan mereka terus mengundurkan diri menderita kekalahan. Mereka meninggalkan Nabi Muhammad SAW terpencil dalam sekumpulan yang kecil

dan membiarkan Nabi Muhammad SAW mendapat kecederaan diserang musuh, sedangkan Rasulullah SAW berjuang dengan tabah dan menyeru mereka di belakang yang sedang melarikan diri tanpa menoleh kepada sesiapaapun.

Ayat ini ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW bagi tujuan untuk menghiburkan hati Rasulullah SAW dan juga ditujukan kepada kaum Muslimin untuk menyedarkan mereka terhadap nikmat Allah yang telah dikurniakan kepada mereka. Ayat-ayat ini mengingatkan Rasulullah SAW serta pengikutnya terhadap rahmat Allah yang wujud pada akhlak beliau yang mulia dan penuh tanggungjawab dan timbang rasa serta dapat memadukan hati Muslim di sekelilingnya.

Fenomena ini menunjukkan Rasulullah SAW seorang yang amat bertimbang rasa dan bersikap tidak keras terhadap umatnya.

Dalam konteks komunikasi interpersonal Nabi Muhammad SAW telah merancang idea dengan baik sebelum berkomunikasi. Komunikasi interpersonal Islam yang baik merupakan satu usaha yang tidak mungkin boleh dibuat secara spontan atau sambil lewa semata-mata. Ia memerlukan usaha pemerhatian, pengamatan, penelitian dan perencanaan yang sistematik agar dapat mencerakinkan situasi dan seterusnya

membentuk strategi. Kaedah komunikasi yang terancang dengan baik dan bersistematik melambangkan kebijaksanaan komunikator. Sepertimana Firman Allah bermaksud;

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ
أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

‘Serulah ke jalan Tuhan mu (Wahai Muhammad) dengan hikmat kebijaksanaan dan nasihat pengajaran yang baik, dan berbahaslah Dengan mereka (yang Engkau serukan itu) dengan cara yang lebih baik; sesungguhnya tuhan mu dia lah jua yang lebih mengetahui akan orang yang sesat dari jalannya, dan dia lah jua yang lebih mengetahui akan orang-orang yang mendapat hidayah petunjuk’.

An-Nahl: 125

Komunikasi interpersonal yang baik mendengar dengan berkesan kerana dalam komunikasi interpersonal Islam juga menekankan pendengar. Mereka yang mendengar perlu benar-benar mendengar dan memahami dengan rasional.

Komunikator hendaklah cuba mengenali pendengarnya. dikenali sedekat mungkin. Antaranya melalui tahap pengetahuan, sikap, sensitiviti serta mentaliti pendengar. Ini akan membentuk kerangka kesedaran komunikator terhadap pendengarnya.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

﴿إِنَّمَا يَسْتَجِيبُ الَّذِينَ يَسْمَعُونَ وَالْمَوْتَى يَبْعَثُهُمُ
اللَّهُ ثُمَّ إِلَيْهِ يُرْجَعُونَ﴾ ﴿٣١﴾

“Hanyasanya orang-orang yang menyahut seruan mu itu ialah mereka yang mendengar (yang mahu menurut kebenaran); sedang orang-orang yang mati Allah bangkitkan mereka semula (pada hari kiamat kelak), kemudian mereka dikembalikan kepadanya untuk menerima balasan”.

Al-An’am: 36

Sabda Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Bukhori dan Muslim bermaksud:

“Berbicaralah kepada manusia menurut kadar akal (kecerdasan) mereka masing-masing.”(Ma’amur Daud, 1995)⁹³

Firman Allah SWT yang bermaksud:

وَأَمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا
فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴿٣٨﴾

“Dan jika engkau terpaksa berpaling tidak melayani mereka, kerana menunggu rezeki dari Tuhan mu yang Engkau harapkan, maka Katakanlah kepada mereka kata-kata yang menyenangkan hati”.

Al-Isra: 28

Menurut Ahmad Sonhadji Mohamad (1973)⁹⁴, *Qaulan Maisura* pada penghujung Ayat ini bermaksud ucapan yang lembut dan

⁹³ Ma’amur Daud. (1995). *Terjemahan Hadis Riwayat Bukhori dan Muslim. Jld. 1.*, Klang Book Centre, Klang, Selangor

⁹⁴ Ahmad Sonhadji Mohamad. (1973). *Tafsir Al-Quran*. Pustaka Salam, Singapura. 2680

baik. Iaitu bahan dan cara komunikasi yang mudah dicerna dan difahami oleh pendengar.

Komunikasi interpersonal yang berkualiti terjadi apabila maklumat atau berita yang disampaikan dapat diterima dengan baik atau pemahamannya sama dengan penghantar sehingga tidak berlaku salah tanggapan. Komunikasi interpersonal yang baik adalah untuk komunikasi di mana pesanan yang disampaikan dapat diterima dengan baik tanpa menimbulkan perasaan negatif (Ahmad Sonhadji Mohamad, 1973)⁹⁵.

Komunikasi interpersonal yang baik, mestilah bersifat benar. Kebenaran isi yang dibicarakan amat penting dalam komunikasi interpersonal Islam.

Firman Allah bermaksud:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah, dan katakanlah perkataan yang tepat - benar (dalam Segala perkara)”,

Al-Ahzab: 70

Bercakap benar amat dituntut dalam Islam lebih-lebih lagi apabila berhubung sesama manusia “hablunminannas” dalam pengurusan organisasian di mana saban hari pekerja habiskan

⁹⁵*Ibid.*

masa dari tujuh hingga lapan jam di tempat kerja. Ada kalanya lebih dari jam kerja yang diperuntukan. Malah bercakap benar dapat menghindarkan pekerja daripada terus bercakap perkara-perkara yang tidak benar.

Sebagai contoh, pekerja ditugaskan untuk bertugas di luar kawasan dan memerlukan penginapan di hotel, tetapi pekerja tidak berbuat demikian malah tidur di rumah kawan kerana tidak perlu bayar kos hotel, tetapi membuat tuntutan penginapan apabila balik ke pejabat. Apabila diajukan soalan mengapa berbuat demikian, berbagai-bagai alasan diberi untuk mengelak daripada sebarang tindakan diambil.

2.6.3.2 Komunikasi Islam adalah membawa kepada kebenaran.

Firman Allah bermaksud:

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ شَهِيدًا وَمُبَشِّرًا وَنَذِيرًا ﴿٤٥﴾
وَدَاعِيًا إِلَى اللَّهِ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجًا مُنِيرًا ﴿٤٦﴾

‘Wahai Nabi, Sesungguhnya Kami mengutus mu sebagai saksi (terhadap umat mu) dan pembawa berita gembira (kepada orang-orang Yang beriman) serta pemberi amaran (kepada orang-orang Yang ingkar), dan juga sebagai Penyeru (umat manusia seluruhnya) kepada agama Allah Dengan taufiq Yang diberiNya; dan sebagai lampu Yang menerangi’

Al-Ahzab: 45,46

Komunikasi Islam menyebarkan kebenaran tentang Islam dan ajarannya kepada semua sama ada Muslim ataupun kepada bukan Muslim. Setiap individu Muslim dianggap komunikator agama atau pendakwah (da'i) di mana diwajibkan menyampaikan mesej mengikut kadar keupayaan masing-masing.

Sama ada seseorang itu sedar atau tidak, Islam menekankan komunikasi bertujuan untuk menyampaikan kalam Allah di atas muka bumi ini. Sabda Rasulullah SAW. bermaksud:

“sampaikanlah daripada aku walau sepotong ayat”, (Riwayat Imam Bukhari)⁹⁶. Erti kata lain komunikasi mengikut perspektif Islam berpaksikan usaha-usaha untuk menyeru kepada kebaikan, (amar makruf) dan mencegah kejahatan atau kemungkaran (nahi mungkar).

Tanggungjawab ini menjadikan tugas berpaksikan usaha-usaha untuk menyeru kepada kebaikan. Simbolik kepada “sepotong Ayat” menunjukkan betapa pentingnya kebenaran ajaran agama disampaikan dengan berkesan berdasarkan prinsip-prinsip komunikasi tertentu yang digariskan oleh Al-Quran Dan Al-Sunnah.

Menurut Mohd Yusof Hussain (1986)⁹⁷, dalam satu kajian beliau, telah menganalisis dan mengemukakan beberapa prinsip

⁹⁶ Terjemahan Sahih Imam Bukhori. (2011). Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), Watan, Kuala Lumpur

⁹⁷ Mohd Yusof Hussin. (1986). Islamization of Communication Theory. Dlm Zulkiple Abd. Ghani. (2003). *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat*. 5

komunikasi Islam yang dinyatakan dalam Al-Quran. Antaranya firman Allah SWT yang bermaksud:

﴿قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ﴾

‘(Menolak peminta-peminta sedekah) dengan perkataan yang baik dan memaafkan (kesilapan mereka) adalah lebih baik daripada sedekah (pemberian) yang diiringi (dengan perbuatan atau perkataan yang) menyakitkan hati. dan (ingatlah), Allah maha kaya, lagi maha penyabar’

Al-Baqarah: 263

Ayat ini Allah menjelaskan bahawa sedekah yang diikuti dengan sesuatu yang menyakiti hati itu tidak diperlukan. Malah lebih baik daripada sedekah yang seperti ini ialah dengan kata-kata yang baik dan perasaan yang memberi kema’afan. Iaitu kata-kata yang baik itu boleh mengubati hati yang luka dan memenuhkannya dengan rasa kerelaan dan kegembiraan. Dan pemberian kema’afan itu dapat mencuci perasaan-perasaan dendam di dalam hati. Dengan demikian juga ia dapat menggantikannya dengan perasaan persaudaraan dan setia kawan.

Perkataan yang baik dan pemberian kema’afan dalam keadaan seperti ini kedua-duanya dapat melaksanakan tugas utama sedekah iaitu membersihkan jiwa dan menjinakkan hati. Justeru, Komunikasi interpersonal yang baik mestilah tidak bersangka

buruk (su'al-dzan) kerana ia boleh merosakkan hubungan komunikasi antara perseorangan.

Firman Allah SWT bermaksud:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ
وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بََعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ
لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢﴾

‘Wahai orang-orang yang beriman! jauhilah kebanyakan dari sangkaan (supaya kamu tidak menyangka sangkaan yang dilarang) kerana sesungguhnya sebahagian dari sangkaan itu adalah dosa; dan janganlah kamu mengintip atau mencari-cari kesalahan dan keaiban orang; dan janganlah setengah kamu mengumpat setengahnya yang lain. Adakah seseorang daripada kamu suka memakan daging saudaranya yang telah mati? (jika demikian keadaan mengumpat) maka sudah tentu kamu jijik kepada Nya. (oleh itu, patuhilah larangan-larangan yang tersebut) dan bertakwalah kamu kepada Allah; sesungguhnya Allah penerima taubat, lagi Maha Mengasihani’.

Al-Hujurat: 12

Komunikasi interpersonal yang baik mestilah diikuti dengan berbuat baik sesama manusia (ihsan). Firman Allah SWT yang bermaksud:

دَعُوهُمْ فِيهَا سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ
وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٣﴾

‘untuk orang-orang yang berusaha menjadikan amalnya baik dikurniakan segala kebaikan serta sebagai tambahan yang

mulia dan air muka mereka pula (berseri-seri) tidak diliputi oleh sebarang kesedihan dan kehinaan. mereka itulah ahli syurga, mereka kekal di dalamnya selama-lamanya’.

Yunus: 10

Komunikasi interpersonal yang baik mestilah tidak bercakap bohong. Firman Allah SWT:

كَمَثَلِ الشَّيْطَانِ إِذْ قَالَ لِلْإِنْسَانِ اكْفُرْ فَلَمَّا كَفَرَ قَالَ إِنِّي بَرِيءٌ
مِّنكَ إِنِّي أَخَافُ اللَّهَ رَبَّ الْعَالَمِينَ ﴿١٠﴾

(Sikap kaum munafik Dengan kaum Yahudi) itu samalah seperti (sikap) Syaitan ketika ia berkata kepada manusia: "Berlaku kufurlah engkau!" setelah orang itu berlaku kufur (dan tetap terkena azab), berkatalah Syaitan kepadanya: "Sesungguhnya Aku adalah berlepas diri daripada mu, kerana sebenarnya Aku takut kepada Allah, Tuhan Yang Menguasai seluruh alam!"

Al-Hashr: 16

Komunikasi interpersonal yang baik mestilah bersikap berpada-pada (qana'ah) iaitu penuh dengan kesabaran, tidak tamak serta mendapat kepuasan hati dan kesenangan. Kepuasan hati berkomunikasi terjelma apabila apa yang diperkatakan mudah difahami dan dituruti oleh pendengar.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٢٠﴾

“kecuali orang-orang Yang beriman dan beramal soleh, dan mereka pula berpesan-pesan dengan kebenaran serta berpesan-pesan dengan sabar”.

Al-Asr: 3

Komunikasi interpersonal yang baik mestilah bersikap tawaduk. Iaitu seperti merendah diri, tidak angkuh, tidak sombong, tidak haloba kepada kekayaan dan kebesaran hidup. Mengutamakan keperluan orang daripada keperluan diri sendiri disamping patuh, setia serta taat dan menurut segala arahan atau perintah Allah dengan meninggalkan segala yang ditegah dan seterusnya bertakwa dan bertawakal kepada Allah. Kesemua tindak-tanduk ini diperhatikan oleh Allah.

Hasan Basri berkata, “takut dan menjauhi perkara yang diharamkan dan menunaikan segala kewajipan yang disuruh oleh Allah SWT. Takwa bermaksud kewaspadaan, menjaga benar-benar perintah dan menjauhi segala bentuk larangannya.”⁹⁸

Athiyah as-Sa’di mengatakan Rasulullah SAW bersabda:

”seorang hamba tidak dapat mencapai Muttaqin, yakni darjat takwa, sehinggalah meninggalkan apa yang tidak berdosa semata-mata kerana takut dan khuatir terjerumus ke alam dosa”

HR. At-Tirmizi, Ibn Majah⁹⁹

⁹⁸ Tafsir Ibnu Kathier. Jilid 1. (2007). Terjemahan; H.Salim Bahreisy dan H. Said Bahreisy: Pustaka Jiwa, Kuala Lumpur. 38-40

⁹⁹ *Ibid*

Umar al-Khatab r.a tanya Ubay bin Ka'ab tentang takwa. Jawab Ubay, apakah kamu tidak pernah berjalan di tempat yang penuh dengan duri? Jawab Omar,

“saya sangat waspada dan bersungguh-sungguh menyelamatkan diri dari duri tersebut”. Ubay berkata “itulah contoh takwa (kewaspadaan dan ketelitian)”¹⁰⁰.

Sesungguhnya akhlak Rasulullah ialah al-Quran. Segala perbuatan dan percakapan dari Nabi Muhammad SAW hendaklah dijadikan panduan serta contoh bagi setiap pekerja. Cara Rasulullah berbicara menurut riwayat Sayyidatuna Aisyah Ummul Mukminin:

ماكان رسول الله يسردكسر دكم هذا ولكنه كان
يتكلم بكلام بين فصل يحفظه من جلس اليه

"Rasulullah SAW bercakap dengan jelas supaya dengan demikian sahabat-sahabat dapat menghafalnya dengan mudah."

Rasulullah SAW tidak bercakap laju sebagaimana kelajuan percakapan kebanyakan orang. Tetapi Baginda bercakap dengan kata-kata yang jelas dan satu-persatu sehingga orang yang duduk bersamanya akan dapat menghafal kata-katanya. Apabila bercakap, Nabi Muhammad SAW tidak akan bercakap cepat dan akan bertutur dengan lancar sehingga orang yang mendengar akan memahami bahagian-bahagian ayatnya.

¹⁰⁰*Ibid*

Manakala menurut Riwayat daripada Anas Ibn Malik bermaksud:

كان رسول الله يعيد الكلمة ثلاثا لتعقل عنه

“Rasulullah sering mengulang-ulang kata-katanya sebanyak tiga kali agar dapat difahami oleh orang yang mendengar.”

Riwayat ini menceritakan apabila Nabi Muhammad SAW ingin menerangkan sesuatu hal yang penting dan rumit, baginda akan mengulanginya sebanyak tiga kali. Pengulangan tiga kali itu merupakan batasannya. Jika tidak baginda hanya akan menyebut sekali.

Nabi Muhammad SAW bercakap dengan sopan dan tidak biadab untuk mengelakkan orang lain tersinggung, walaupun ketika memberi nasihat. Ketika memberi teguran dalam majlis baginda tidak akan menyebut nama sesiapa untuk mengelakkan orang itu dicela oleh orang lain.

Nabi Muhammad SAW lebih suka menegur secara umum dan akan menghukum sesiapa yang bercakap atau melakukan sesuatu yang bertentangan dengan agama, namun hukuman itu hanya dilaksanakan selepas bukti-bukti yang kukuh diperoleh.

Ketika bercakap, baginda akan membuat gerakan isyarat dan kadangkala menepuk telapak tangan kanan dengan telapak tangan kirinya. Jika baginda murka maka baginda akan mengalihkan wajahnya daripada orang itu, sama ada tidak memberi perhatian kepadanya atau memaafkannya. Jika baginda gembira, baginda akan seolah-olah menutup matanya disebabkan kesopanannya. Ketawanya hanyalah senyuman.

Gabungan kepentingan etika dalam teori komunikasi interpersonal moden dan komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam mementingkan keharmonian berkomunikasi dengan bersandarkan kepada Pencipta makhluk, maka pengkaji mencadangkan gabungan kepada kedua-dua teori Islam & Barat dengan teori baru iaitu komunikasi interpersonal holistik. Manakala aliran komunikasi menegak ke atas, ke bawah, mendatar serta silang sebagai modelnya.

Konsep komunikasi interpersonal holistik menggambarkan setiap pekerja berpeluang untuk mengaplikasikan komunikasi interpersonal walau di mana mereka ditempatkan dalam carta organisasi.

2.7 Komunikasi interpersonal menyenangkan dalam pengurusan organisasi

Tidak ada model yang khusus berkaitan komunikasi interpersonal yang menyenangkan dalam pengurusan organisasi secara menyeluruh sama ada menurut konsep Islam mahupun moden. Ini kerana ia adalah merujuk kepada proses yang dialami dan diinterpretasikan secara berbeza-beza antara pekerja dengan pekerja yang lain.

Ia juga banyak bergantung kepada faktor pengetahuan, pengalaman kerjaya, usia dan cara komunikasi interpersonal itu berlaku. Namun, berdasarkan teori-teori di atas serta panduan asas yang dinyatakan dalam konsep Islam, pengkaji telah membentuk ciri-ciri khusus untuk maksud pengukurannya dalam kajian ini. Ciri-ciri tersebut membentuk item-item pengukuran dalam soal selidik bagi kajian lapangan yang dilakukan. Ciri-ciri komunikasi menyenangkan dalam pengurusan organisasi dibincang dan dibahasakan dengan merujuk kepada contoh borang kaji selidik terdahulu bersama penyelia.

Kemudian item terpilih di persembahkan dalam borang kaji selidik. Item yang telah dikenal pasti untuk kajian ialah:

2.7.1 Kemesraan

Kemesraan merupakan ciri penting untuk pembentukan satu komunikasi interpersonal yang menyenangkan, namun ia merangkumi elemen-elemen seperti berikut:

2.7.1.1 Perkataan yang menyenangkan

Al-Quran menekankan penggunaan kata-kata yang menyenangkan seperti dalam firman Allah SWT yang bermaksud:

وَأَمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴿٢٨﴾

“Dan jikalau engkau terpaksa berpaling, tidak dapat melayani mereka kerana menunggu rezeki dari Tuhan mu yang engkau harapkan, maka katakanlah kepada mereka kata-kata yang menyenangkan”

Al-Israk: 28

2.7.1.2 Lemah-lembut

Allah mengingatkan Nabi Musa a.s dan Nabi Harun a.s supaya bertutur kata dengan baik dan tidak terlalu keras walaupun terhadap Firaun.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ﴿٤٤﴾

”Maka katakanlah oleh kamu berdua (Musa dan Harun) perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan ia (Firaun) menjadi ingat atau takut (kepada Allah)”

Taha: 44

Kata-kata yang bersopan penuh dengan itu tidak akan menimbulkan perasaan berbangga dengan dosa dan tidak merangsangkan perasaan angkuh dan sombong yang palsu yang dihayati oleh pemerintah-pemerintah iaitu pemimpin yang zalim. Perkataan-perkataan yang lunak dapat membangkitkan kesedaran hati manusia dan mendorongkannya merasa takut kepada akibat-akibat kezaliman.

2.7.1.3 Tidak mengeluarkan kata-kata yang kesat atau kasar

Allah SWT mengingatkan Nabi Muhammad SAW supaya tidak bersikap berkasar ketika menyampaikan seruan Islam:

Firman Allah SWT yang bermaksud:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

”Maka disebabkan rahmat dari Allahlah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari mu”

Ali-Imran: 159

2.7.1.4 Percakapan yang berlapik

Amalan menggunakan perlambangan dan kiasan biasanya disebut sebagai ”percakapan yang berlapik,” justeru, menepati ajaran Islam yang terkandung dalam ayat al-Quran.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ
وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا ﴿١٤٨﴾

“Allah tidak suka kepada perkataan-perkataan buruk yang dikatakan dengan berterus-terang (untuk mendedahkan kejahatan orang); kecuali oleh orang yang dianiayakan. Dan (ingatlah) Allah sentiasa Mendengar, lagi Maha Mengetahui”.

An-Nisa': 148

Gelagat masyarakat amat sensitif dan peka terhadap percakapan. Justeru, ia memerlukan adab-adab cara pergaulan yang bersesuaian dengan kepekaannya itu. Sering kali berlaku bahawa sepatah kata yang buruk yang diungkapkan sambil lewa oleh seseorang tanpa mengambil kira kesan-kesan di sebaliknya.

Sebuah berita angin yang disebarkan sambil lewa oleh seseorang hanya ditujukan kepada individu yang tertentu sahaja. Tetapi membawa akibat yang meninggalkan kesan-kesan yang meruntuh kepada hati masyarakat, kepada akhlaknya, kepada tradisi-tradisinya dan kepada suasana-suasananya, iaitu kesan-kesan yang menjangkau daripada individu yang menjadi sasaran pertama kepada satu kumpulan yang besar.

Perbuatan mengeluarkan perkataan-perkataan celaan yang keji secara terbuka atau terang-terangan dalam apa sahaja bentuknya amatlah mudah kepada lidah andainya di dalam hati tidak ada

perasaan segan kepada dosa dan tidak ada kesedaran taqwa kepada Allah.

Dengan tersebarnya perkataan-perkataan atau berita-berita yang keji ini, maka ia sering kali meninggalkan kesan-kesan yang mendalam di dalam hati nurani masyarakat dan sering kali menghancurkan perasaan saling percaya dalam masyarakat dan mendorong orang ramai menyangka bahawa perkara yang keji itu kini telah menjadi lumrah dalam masyarakat.

Justeru, perbuatan mengeluarkan perkataan-perkataan yang keji pada permulaan dimulakan dengan membuat tuduhan peribadi dalam bentuk maki hamun, celaan dan tomahan-tomahan. Kemudian kesannya berakhir dengan kelemahan, kehancuran masyarakat dan kekacauan masyarakat. Di mana penilaian orang ramai terhadap satu sama lain sama ada individu atau kelompok menjadi begitu celaru dan keliru. Ia menyebabkan kepercayaan terhadap satu sama lain akan terhakis dan tuduhan-tuduhan liar akan tersebar dan diputarakan oleh lidah tanpa segan silu dan malu.

2.7.1.5 Kata-kata yang jelas dan mudah difahami

Hadis Nabi Muhammad Rasulullah SAW bermaksud:

“Rasulullah tidak berbicara laju sebagaimana kelajuan perbicaraan kalian. Tetapi Baginda berbicara dengan kata-kata

yang jelas dan satu persatu sehingga orang duduk bersamanya akan dapat menghafal kata-katanya”

Riwayat sayyidatuna Aisyah Ummul Mukminin¹⁰¹

2.7.1.6 Ucapan salam

Di samping itu juga konsep memberi dan menjawab salam sebelum membuka bicara dengan suasana yang penuh mesra hendaklah diwujudkan di antara pengucap dan pendengar. Kemesraan merupakan prasyarat khususnya komunikasi interpersonal dan salah satu cara membina kemesraan ini adalah melalui ucap salam.

Bagi umat Islam ucap salam yang dimaksudkan ialah saling memberi dan menjawab salam dan juga bersalaman, berjabat tangan atau memeluk dengan erat tanda kasih sayang. Salam yang diucapkan bukan sekadar tanda hormat malah merupakan doa kesejahteraan yang diberikan oleh seorang saudara seagama.

Memberi salam juga merupakan kewajipan dan hak sesama Muslim. Dari Abu Hurairah r.a.¹⁰² katanya :

Rasulullah s.a.w. bersabda: ”kewajipan seorang Muslim terhadap saudaranya sesama Muslim, ialah: (1) Menjawab salam. (2) Mendoakan yang bersin, (3) Memenuhi undangan, (4)

¹⁰¹ Al Hafiz Muhammad Ibn Isa Ibn Saurah Al Tirmizi. (2007). Terjemahan oleh Muhammad Fuaad Kamaludin Al Maliki, Sofa Production Sdn Bhd, Kuala Lumpur

¹⁰² Ma'mur Daud. (1995). Terjemah *Hadis Sahih Muslim*. Jld.1, Hadis 2024. Klang Book Centre, Klang. 127

Mengunjungi yang sakit, dan (5) Ikut menghantar jenazah.

Riwayat Abu Hurairah r.a.

Sangat jelas kepada setiap insan bahawa memberi salam dan menjawab salam merupakan amalan yang sangat mulia dan dituntut. Walau bagaimanapun, seorang Islam ia hendaklah sedar dan patuh beberapa garis panduan tentang memberi dan menjawab salam ini dan di antaranya ialah:

Setiap insan tidak boleh memberi salam kepada mereka yang bukan beragama Islam. Hal ini jelas daripada sabda Nabi Muhammad Rasulullah SAW yang bermaksud:

“Jangan kamu mendahului orang-orang Yahudi dan Nasrani memberi salam”

Riwayat Abu Hurairah r.a.¹⁰³

Maka setiap insan Islam harus sedar bahawa ucapan salam itu merupakan kaedah sapaan yang cukup istimewa hanya untuk orang-orang Islam. Bagaimana pula jika menghadiri majlis yang bercampur pengunjungnya, Islam dan bukan Islam seperti di negara kita ini? Jawapannya ada dalam sabda Nabi Muhammad Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim yang bermaksud:

¹⁰³ *Ibid.* 128

“Nabi berjalan sesuatu majlis yang ada orang Islam dan bukan Islam (orang Yahudi dan penyembah berhala), lalu Nabi memberi salam”.

Riwayat Bukhori/Muslim¹⁰⁴

Dalam hal ini, ulama berpendapat ucapan salam yang diberi itu diniatkan di dalam hati hanya ditunjukkan kepada pengunjung yang beragama Islam. Jika orang bukan Islam pula yang memberi salam kepada orang Islam, bagaimanakah harus insan tersebut menjawab?

Kadang-kadang berlaku rakan-rakan daripada agama lain, lantaran lama bergaul dalam masyarakat Islam dan orang Islam lainnya turut memberi ucapan salam, Assalamualaikum kepada individu bukan Islam. Perkara begini sebenarnya pernah berlaku sejak zaman Nabi lagi. Maka mengikut hadis Nabi Muhammad Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah yang bermaksud:

“Apabila ahli kitab memberi salam kepada kamu, maka jawablah waalaikum”

Riwayat Abu Hurairah¹⁰⁵

¹⁰⁴*Ibid...*

¹⁰⁵*Ibid..*

Ucapan salam yang diberi itu ada beberapa darjat. Ini berdasarkan hadis Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Abu Daud dan Tarmizi yang bermaksud:

“Daripada Imran bin Hussain, katanya: Seorang lelaki datang berjumpa Nabi SAW dan mengucapkan assalamualaikum’ lantas dijawab oleh Nabi dan lelaki itu terus duduk. Maka Nabi SAW bersabda: “sepuluh”. Kemudian datang seorang lelaki lain berjumpa Nabi SAW lantas mengucapkan ‘assalamualaikum warahmatullah’ lalu dijawab oleh Nabi SAW dan lelaki itu terus duduk. Kemudian Nabi SAW bersabda “dua puluh”. Kemudian datang lelaki ketiga pula berjumpa Nabi SAW lantas mengucapkan ‘assalamualaikum wahmatullahi wabarakatuh’ lalu dijawab oleh Nabi SAW dan lelaki itu terus duduk. Kemudian Nabi SAW bersabda “tiga puluh”.

Riwayat Abu Daud/Tarmizi

Daripada hadis di atas telah jelas memberi pengajaran bahawa darjat salam itu berbeza-beza. Oleh itu disarankan berilah salam yang sempurna, yakni yang paling tinggi darjatnya. Ketika menjawab salam pula, hendaklah seseorang itu menjawab dengan ucapan salam yang lebih baik atau sama dengan ucapan salam yang diberikan kepada kita.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا
إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

‘dan apabila kamu diberikan penghormatan dengan sesuatu ucapan hormat (seperti memberi salam), maka balaslah

penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya, atau balaslah Dia (dengan cara yang sama). Sesungguhnya Allah sentiasa menghitung tiap-tiap sesuatu’.

An-Nisa: 86

Islam telah membawa satu ucapan salamnya yang tersendiri yang membezakan masyarakat Islam dari masyarakat-masyarakat yang lain, iaitu ucapan salam ini telah menjadikan setiap ciri masyarakat Islam dan termasuk ciri-ciri harian yang biasa sebagai unik, tersendiri dan tidak terlarut dan hilang dalam ciri-ciri masyarakat-masyarakat yang lain.

Ini bererti, jika orang mengucapkan salam kepada individu lain “assalamualaikum”, sebaiknya individu tersebut menjawab balik salam tersebut dengan lebih baik lagi sempurna “waalaikum salam warahmatullahi wabarakatuh” meskipun dibolehkan juga ia menjawab dengan “waalaikum salam” sahaja. Sayugia diingatkan bahawa hukum menjawab salam itu wajib manakala memberi salam hanyalah sunat (sunat muakkad).

Memberi dan menjawab salam juga hendaklah dibuat berdasarkan aturan atau sistem tertentu. Berhubungan dengan ini, Nabi Muhammad SAW bersabda bermaksud:

“Daripada Abu Hurairah r.a bahawa Rasulullah SAW bersabda: Orang yang berkenderaan memberi salam kepada orang yang berjalan kaki, orang yang berjalan kaki kepada yang duduk dan kumpulan yang sedikit kepada yang ramai.”

Ada dalam sebuah hadis yang lain pula diriwayatkan oleh Imam Bukhari yang bermaksud orang muda hendaklah memberi salam kepada mereka yang lebih tua daripada mereka. Salam juga hendaklah diberi ketika seseorang itu hendak memasuki atau meninggalkan majlis. Ini bertatapan dengan sabda Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Abu Daud dan Tarmizi yang bermaksud:

‘Daripada Abu Hurairah r.a, katanya Rasulullah SAW bersabda: Apabila seseorang daripada kamu lewat memasuki sesuatu majlis maka hendaklah memberi salam dan apabila hendak keluar hendaklah memberi salam juga’

Tidak semua situasi atau keadaan yang seseorang itu boleh memberi salam, sebagai contoh ketika memasuki tandas. Hukumnya makruh. Begitu juga memberi salam ketika orang tengah solat, ketika azan dan iqamat, ketika orang sedang membaca Al-Quran, semasa khatib sedang berkhotbah pada hari Jumaat, sewaktu orang tengah makan atau minum. Ini semua bagi menjaga kemuliaan ucapan salam itu sendiri dan juga agar orang yang diberi salam itu tidak terganggu.

2.7.2 Kerjasama

Dalam sebuah organisasi jika tidak ada kerjasama, biasanya organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan sempurna dan menuju ke arah kepincangan. Mengapakah boleh jadi demikian? Ini oleh sebab

kerjasama merupakan satu proses untuk melakukan sesuatu yang mencakup beberapa unsur tertentu dan di antaranya seperti berikut:

2.7.2.1 Adanya tujuan yang sudah ditetapkan bersama atau tujuan yang sesuai dengan peraturan.

2.7.2.2 Adanya peraturan dan pembahagian tugas yang jelas.

2.7.2.3 Dalam bekerja saling menolong antara satu pihak dengan pihak yang lain.

2.7.2.4 Dapat saling memasukkan manfaat serta menggembelng idea.

2.7.2.5 Adanya koordinasi yang baik di kalangan warga organisasi.

Menurut kajian Schermerhorn (1997)¹⁰⁶, beliau mengatakan bahawa organisasi merupakan sekumpulan orang yang bekerja bersama dalam suatu bahagian atau unit untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama.

Pengertian kerjasama secara umumnya ialah orang-orang yang bersatu dalam sesuatu pekerjaan yang terdiri daripada dua orang atau lebih untuk tujuan tertentu, untuk menghasilkan pengeluaran dan mengagihkannya.

Mereka ini saling tolong-menolong antara satu sama lain untuk membentuk kesatuan yang kukuh.

¹⁰⁶ Schermerhorn Jr. (1997) . Managing cross-cultural conflict in organizations - SAGE edge http://edge.sagepub.com/sites/default/files/Mayer%20Louw_0.pdf organizations (Schermerhorn et al., 1997) and the assertion that organizations are ... Organizational conflict management strategies involve the analysis of types .

Bentuk kerjasama yang dikehendaki di sini ialah kerjasama yang dibentuk oleh agama Islam berdasarkan perhubungan sosial, ekonomi dan politik tanpa mengira perbezaan warna kulit, bahasa dan aqidah seseorang.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا
وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

"Wahai umat manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu daripada lelaki dan perempuan, dan Kami telah menjadikan kamu daripada berbagai-bagai bangsa dan bersuku puak, supaya kamu berkenalan (beramah mesra antara satu sama lain). Sesungguhnya semulia-mulia kamu di sisi Allah ialah orang yang lebih taqwanya di antara kamu, (bukan yang lebih keturunannya atau bangsanya). Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mendalam Pengetahuan-Nya (akan keadaan amal kamu)".

(Al-Hujurat: 13)

Allah menjadikan manusia berpuak-puak, berbagai-bagai bangsa adalah supaya manusia dapat mengenali di antara satu sama lain dan dapat bekerja sama, beramah mesra antara satu sama lain di samping bertakwa kepada Allah. Fenomina ini ada dalam organisasi di Malaysia yang berbilang kaum.

2.7.3 Memberi Perhatian

Memberi perhatian yang paling besar ialah memandang dan berhadapan dengan orang yang sedang berkomunikasi. Rasulullah SAW sendiri

diajar supaya tidak menyisihkan individu lain dalam penyampaian dakwahnya, meskipun orang itu hanyalah seorang hamba berkulit hitam. Memberi penghargaan dan sebutkan kebaikan diri seseorang yang telah melakukan kebaikan. Penggunaan bahasa yang bersesuaian, tunjukkan minat untuk mendengar serta meluangkan masa untuk berkomunikasi.

2.7.4 Penampilan/Akhlak

Muslim merupakan seorang insan yang mempunyai sifat-sifat yang mulia, lemah lembut, malu, tawaduk, kasih kepada manusia, wujudnya tanda-tanda kelakian yang sejati seperti menanggung kesusahan, tidak menyakiti manusia, memberi keampunan ketika mampu untuk membalasnya, sabar atas kesusahan, menahan kemarahan ketika orang lain melakukan kesalahan terhadap dirinya dan bermanis muka dalam semua keadaan. Ini merupakan antara ciri-ciri penampilan atau akhlak yang dituntut dalam agama Islam.

Ada istilah mengatakan bahawa 'Penampilan merupakan gambaran diri' yang bermaksud penilaian diri seseorang dilihat pertama kali dari penampilannya. Istilah ini menarik untuk di telusuri, mengingat penampilan seseorang begitu unik jika dilihat secara terperinci.

Gambaran diri pada istilah tersebut juga dapat diertikan sebagai deskripsi tentang karakter diri seseorang, meliputi sikap dan pandangan seseorang dalam menghadapi segala situasi di kehidupannya. Hal tersebut juga

membuat keterikatan antara penampilan dengan karakter diri sangat kuat membuat suatu pandangan orang luar menilai diri seseorang.

Penampilan diri berkait rapat dengan tingkah laku dan akhlak. Kebanyakan pengucap tidak sedar tingkah laku mereka sama ada menyenangkan atau tidak apabila berkomunikasi. Bagaimana pengucap atau pendengar menganggap sesuatu maklumat itu disampaikan. Penggunaan nada suara apabila berkomunikasi dapat mempengaruhi sikap pengucap dan pendengar. Sebagai contoh dengan suara yang kuat disertai dengan raut wajah yang bengis, ini menunjukkan sikap pemarah seseorang.

Membicarakan soal akhlak tidak ada kesudahannya, karena dalam kehidupan seharian, baik mulai daripada diri sendiri, dalam keluarga, masyarakat, dan bersosialisasi dengan siapa pun pasti tidak terlepas daripada akhlak, lebih lagi ketika dalam pengurusan organisasi. Apa yang dilakukan bersesuaian dengan syariat Islam. Kata “akhlak” berasal daripada bahasa Arab iaitu ” Al-Khulk ” yang bererti tabiat, perangai, tingkah laku, kebiasaan, kelakuan. Menurut istilahnya, akhlak ialah sifat yang tertanam dalam diri seorang manusia yang mengeluarkan sesuatu dengan senang dan mudah tanpa adanya suatu pemikiran dan paksaan.

Akhlak membawa maksud budi pekerti atau kelakuan. Menurut Ibnu Maskawaih, akhlak ialah “hal li nnafsi daa’iyatun lahaa ila af’aaliha min ghoiri fikrin walaa ruwiyatin” iaitu sifat yang tertanam dalam jiwa

seseorang yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan tanpa memerlukan pemikiran dan pertimbangan.

Manakala menurut Abu Hamid Al-Ghazali, beliau mengatakan akhlak ialah sifat yang terpahat dalam jiwa manusia. Daripadanya terlahir perbuatan-perbuatan yang dilakukan dengan senang dan mudah tanpa memikirkan dirinya serta tanpa adanya renungan terlebih dahulu.

Akhlak nabi Muhammad SAW akhlak terpuji yang ada dalam diri Rasulullah SAW patut kita jadikan contoh dan tauladan yang baik. Sumber yang harus dijadikan sebagai pegangan hidup manusia sejagat iaitu Al-Qur'an dan As-Sunnah yang dijadikan sumber akhlak Islamiah. Firman Allah bermaksud:

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ

“Dan sesungguhnya engkau (Muhammad) berada atas budi pekerti yang agung”.

Al-Qalam: 4

Nabi Muhammad SAW telah dibangkitkan oleh Allah SWT sebagai pembentuk akhlak mulia di kalangan manusia. Baginda telah dilahirkan dalam masyarakat yang mengalami keruntuhan moral, kehilangan nilai kemanusiaan dan memiliki akhlak sangat buruk.

Inilah realiti orang Arab Jahiliah ketika bangkitnya nabi akhir zaman. Bagaimanakah Baginda Nabi Muhammad SAW menghadapi mereka? Akhlak baginda yang agong itulah telah mengubah orang Arab menjadi “khir ummah” kemudiannya. Baginda SAW dengan membawa contoh-contoh akhlak terpuji telah menggagalkan usaha-usaha jahat yang dibuat oleh musuh-musuh untuk menuduh Nabi SAW dengan tuduhan liar. Yang terpahat di hati orang Mekah ketika itu ialah kemuliaan akhlak baginda, sehingga terkenal dengan gelaran al-Amin.

Akhlak merupakan sifat fitrah atau semula jadi yang bertunjangkan kebenaran. Secara falsafah, akhlaklah yang menghubungkan antara Khaliq dengan makhluk. Allah SWT telah menjadikan manusia secara semula jadi berpihak dan cenderung kepada kebenaran. Kemungkaran yang dilakukan oleh manusia bukan kerana fitrahnya, tetapi ditaja oleh hawa nafsunya.

Dalam sebuah hadis terkenal menjadi rujukan para ulama dan pendakwah ada mengatakan bahawa “Nabi Muhammad SAW diutus hanya untuk menyempurnakan akhlak yang mulia”.

2.7.5 Kejujuran dan kepercayaan

Kejujuran merupakan sebuah kata yang indah didengar, tetapi tidak seindah mengaplikasikan dalam kehidupan seharian. Semua orang faham

akan maknanya, tetapi begitu mudah mengabaikannya. Yang lebih berbahaya lagi adalah ada orang yang ingin dan selalu bersikap jujur, tapi mereka belum sepenuhnya tahu apa saja sikap yang termasuk kategori jujur. Kejujuran sebuah nilai kesedaran “imani”, dimulai daripada suara hati, bukan di kedai kopi munculnya kejujuran.

Kualiti imanlah yang dapat menghantarkan seseorang menjadi jujur. Penyebutan kejujuran merupakan kata yang digunakan untuk menyatakan sikap seseorang. Jika ada seseorang itu berhadapan dengan sesuatu atau fenomena, maka orang itu akan memperoleh gambaran tentang sesuatu atau fenomena tersebut. Jika seseorang itu menceritakan informasi tentang gambaran tersebut kepada orang lain tanpa ada perubahan terhadap kebenarannya maka sikap yang seperti itulah yang disebut sebagai jujur. Dengan kata lain seseorang itu dikatakan jujur, apabila ucapannya selari dengan perbuatannya.

Justeru, yang disebut dengan jujur merupakan sebuah sikap yang selalu berupaya menyesuaikan atau menyamai antara Informasi dengan fenomena atau kebenaran. Dalam agama Islam sikap seperti inilah yang dinamakan shiddiq.

Berkaitan dengan hal tersebut, Rasulullah SAW bersabda:

“Hendaknya kalian berlaku jujur, karena sesungguhnya jujur itu menunjukkan kalian kepada kebajikan. Dan kebajikan itu menunjukkan kalian jalan ke surga.”

(Riwayat Muslim)

Sesungguhnya harga sebuah kejujuran itu amat bernilai tidak terhingga. Kerana semua sikap yang baik selalu bersumber pada “kejujuran”. Ia merupakan suatu keindahan bila setiap individu bersikap jujur terhadap dirinya, pedagang sentiasa jujur dalam usaha dagangannya, begitu juga pemimpin yang jujur dalam melaksanakan tugas dan kewajipannya.

Kejujuran merupakan salah satu sifat manusia yang mulia, orang yang memiliki sifat jujur biasanya mendapat kepercayaan dari orang lain. Sudah tentu setiap kita sangat tidak menyukai orang-orang yang suka berbohong atau berdusta. Sifat jujur merupakan salah satu rahsia diri seseorang untuk menarik kepercayaan umum kerana orang yang jujur senantiasanya berusaha untuk menjaga amanah. Amanah secara etimologi dalam bentuk masdar bermaksud jujur atau boleh dipercayai.

2.8 Komunikasi interpersonal tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi

2.8.1 Konflik

Komunikasi interpersonal yang tidak menyenangkan boleh memberi impak kepada komunikasi tidak berkesan malah boleh mengakibatkan kepuasan kerja terlerai daripada pekerja. Ini sebabkan beberapa faktor dan di antaranya seperti wujudnya konflik dalam pengurusan organisasi,

sombong, pamarah, menengking, cakap bohong dan menipu. Di samping itu juga tidak ada kerjasama untuk menjadikan sebuah komunikasi yang berkesan.

Kewujudan konflik serta tidak ada kerjasama dalam perhubungan antara pihak pengurusan dengan pekerja dan juga sesama staf boleh merencatkan prestasi organisasi. Pengurusan yang baik akan menjamin produktiviti syarikat sentiasa meningkat. Justeru, dapatlah dikatakan bahawa komunikasi interpersonal yang baik dalam pengurusan organisasi juga memainkan peranan penting khususnya antara eksekutif dengan bukan eksekutif, antara majikan dengan kakitangan pengurusan dan seterusnya sesama pekerja bagi mengelak berlakunya konflik.

Staf kini melihat konflik komunikasi sebagai isu yang perlu diatasi dengan segera. Secara umum konflik menurut Karen A. Jehn dan Corinne Bendersky, (2014)¹⁰⁷, mereka mengatakan bahawa dalam pengurusan organisasi, penyebab kepada konflik berkumpulan dan ia boleh mengurangkan kepuasan bekerja dan produktiviti kumpulan. Manakala menurut (Thomas, 1976)¹⁰⁸ beliau mengatakan bahawa konflik terbahagi kepada dua iaitu konflik dalaman dan luaran.

¹⁰⁷ Jehn, K. & Bendersky, C. (2014). Intragroup Conflict in Organizations: A Contingency Perspective on The Conflict-Outcome Relationship. *Jurnal, Research in Organizational Behavior*. Volume 25, 187-242. <http://mail.google.com/mail/u/o/#inbox/14b2f3e7ad595088>, 03 Mac 2015.

¹⁰⁸ Thomas, K. W. (1976). *Conflict and Conflict Management*. In: MD. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Consulting Psychologist Press. 889-935

Konflik dalaman berlaku dalam diri sendiri, contoh; staf ditugaskan untuk meneruskan tugas penting selepas pejabat, sedangkan isteri sakit perlu ke hospital, diri sendiri akan menentukan untuk teruskan bekerja atau tidak bekerja. Manakala konflik luaran, melibatkan dengan orang lain, contoh; staf enggan menurut arahan eksekutif untuk melakukan sesuatu tugas. Menurut (Karen A. Jehn dan Corrine Bendersky, 2014)¹⁰⁹, mereka mengatakan bahawa konflik boleh berlaku antara kumpulan dalam organisasi yang mana komunikasi interpersonal sebagai alat pencetus kepada konflik tersebut.

Hasil kajian mereka berkaitan dengan konflik mendapati bahawa komunikasi interpersonal yang berkesan akan dapat mengurangkan konflik dalam organisasi. Justeru, keberkesanan komunikasi menyenangkan dan menguntungkan untuk penambahbaikan pengurusan organisasi.

2.8.2 Sombong

Sikap sombong memandang dirinya berada atas kebenaran dan merasa lebih di atas orang lain. Syaikh Salim Al-Hilali, (2013)¹¹⁰, mengatakan orang yang sombong merasa dirinya sempurna dan memandang dirinya berada di atas orang lain.

¹⁰⁹ Jehn, K. & Bendersky, C. (2014). Intragroup Conflict in Organizations: A Contingency Perspective on The Conflict-Outcome Relationship. *Jurnal, Research in Organizational Behavior*. Volume 25, 187-242. <http://mail.google.com/mail/u/o/#inbox/14b2f3e7ad595088>, 03 Mac 2015.

¹¹⁰ Syaikh Salim al Hilali. (2013). Hakikat Tawaduk dan Sombong. *Bahjatun Nadzirin*, 1/664, cet. Daar Ibnu Jauzi, Pustaka Imam Syafi'i, Grogol Sukoharjo, Indonesia.

Islam mencela dan melarang sikap sombong.

Allah Ta'ala berfirman,

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (kerana sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.”

Luqman:18

Allah Ta'ala berfirman yang bermaksud:

لَا جَرَمَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا يُسِرُّونَ وَمَا يُعْلِنُونَ إِنََّّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْتَكْبِرِينَ ﴿٢٣﴾

“Sebenarnya, bahawa Allah mengetahui akan apa yang mereka sembunyikan dan apa yang mereka zahirkan; sesungguhnya Dia tidak suka kepada orang-orang yang sombong takbur”.

An-Nahl: 23

2.8.3 Pamarah

Hadis Rasulullah SAW bermaksud:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَجُلًا قَالَ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَوْصِنِي، قَالَ: لَا تَغْضَبَ فَرَدَّدَ مَرَارًا، قَالَ: لَا تَغْضَبُ

“Dari Abu Hurairah radhiallahuanhu sesungguhnya seseorang bertanya kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam: (Wahai Rasulullah) nasihatilah saya. Beliau bersabda : Jangan kamu marah. Ia menanyakan hal itu berkali-kali. Maka beliau bersabda : Jangan engkau marah”.

(Riwayat Bukhori)¹¹¹

¹¹¹ Petikan daripada kitab ‘Adap’, bab ‘Amaran daripada bersifat marah’. Nombor hadis: 5765

Seruan Rasulullah SAW untuk tidak marah mengandung dua pentafsiran, iaitu:

2.8.3.1 Maksudnya tahanlah marah, iaitu ketika ada sesuatu yang membuat marah maka berusaha untuk tidak menonjolkan kemarahannya.

2.8.3.2 Menghindarkan diri daripada sebab-sebab yang mendatangkan kemarahan.

Hadis ini pendek namun ia mempunyai maksud atau pengertian yang besar. Ia merupakan kata-kata Rasulullah SAW yang ringkas tetapi mengandung pengertian yang padat kerana ia menghimpunkan kebaikan dunia dan akhirat.

2.8.4 Mengutuk

Rasulullah SAW pernah berpesan kepada sahabat supaya jangan mencela dan sabda Rasulullah SAW bermaksud:

“Tidak patut seorang teman baik, mengutuk (temannya)”¹¹²

(Riwayat Muslim)

Apa yang dimaksudkan dalam riwayat hadis oleh Muslim ialah seorang mukmin bukanlah orang yang suka mencerca, bukan yang suka menjulur,

¹¹² “Jangan **Mencela** Sahabat Rasulullah! **Hadits** Larangan **Mencela**”
<https://almanhaj.or.id/3085-jangan-mencela-sahabat-rasulullah.html> Imam **Muslim** dalam Shahih-nya, kitab Fadhail Al Sahabat, **Bab** Tahrir Sabbi ...(dalil sebab adanya **hadits** ini adalah **kisah** yang disebutkan dalam **hadits** ini) – Akses 15/05/2016

bukan yang suka membuat keji dan bukan juga orang yang suka bercakap keji.

Daripada hadis tersebut telah diterangkan bahawa mengutuk orang mukmin itu termasuk perbuatan yang berdosa, kerana kutukan dan laknat itu menjadi hanya milik Allah SWT sahaja, dalam menghukum setiap hambanya. Sehingga kita dilarang mengutuk kerana kegunaan kutukan itu mengharap supaya Allah SWT mencabut semua nikmat yang baik, nikmat yang telah diberikan kepada hamba tersebut baik nikmat zahir mahupun nikmat batin, supaya dia (orang yang dilaknat) tidak memperoleh nikmat dan anugerahnya.

Oleh sebab itu Rasulullah SAW melarang perbuatan itu, malah menganjurkan sebaliknya ia itu supaya umatnya saling mendoakan sesama Muslim agar mendapat nikmat dan kurnia dari Allah SWT.

2.8.5 Pembohong/pendusta

Berbohong apabila bercakap merupakan salah satu ciri-ciri orang-orang munafik. Menurut Timbalan Dekan (Hal Ehwal Pelajar), Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Bangi, Prof. Datuk Dr. Mohammed Yusoff Hussain, munafik atau nifaq perkataan yang berasal daripada bahasa Arab. ``Dari segi bahasa, munafik membawa maksud berpura-pura. Manakala daripada segi istilahnya, nifaq atau munafik ini bermakna golongan yang berpura-pura menjadi

Islam atau bergelar Muslim tetapi sebenarnya tindakan, perkataan dan perbuatan mereka adalah bertujuan meruntuhkan Islam," terang bekas Mufti Wilayah Persekutuan ini secara ringkas akan pengertian munafik. Tambah Mohammed Yusoff, pada zaman Rasulullah SAW golongan munafik ini mendapat sokongan dari luar seperti kaum Musyrikin¹¹³.

2.9 Hipotesis kajian hubungan antara kerjasama dengan komunikasi interpersonal menyenangkan

Tujuan hipotesis ini adalah untuk melihat ada atau tidak hubungan antara kerjasama dengan komunikasi interpersonal yang menyenangkan dalam pengurusan organisasi.

Hipotesis merupakan saranan sementara tentang hubungan antara dua pemboleh ubah atau lebih yang didapati melalui deduksi (Ahmad Mahdzan Ayob, 1992). Deduksi dibentuk daripada teori dan akan memandu pengkaji ke arah sistem pengetahuan yang lebih umum. Frankel (1993) mengatakan bahawa hipotesis merupakan suatu ramalan terhadap kemungkinan kedapatan dalam penyelidikan.

Kajian ini menggunakan analisis Kruskall Wallis untuk menentukan sama ada menerima atau menolak hipotesis kajian menyatakan bahawa kerjasama dalam komunikasi interpersonal menyenangkan atau sebaliknya. Ada juga di

¹¹³Yusof Hussain. (2005). Munafik: Bercakap Bohong, munkir janji. Bicara Agama, http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2005&dt=0624&sec=Bicara_Agama&pg=ba_01.htm)
capaian 12/06/2016

kalangan pengkaji menyebut sebagai penyelidikan atau alternatif hipotesis (H_a). Hipotesis ini digunakan sebelum data dicerap. Ia merupakan versi hipotesis positif (+ve) atau menunjukkan terdapat hubungan, persamaan, perbezaan, perkaitan antara pemboleh ubah. Manakala Hipotesis Nul (H_0) atau kosong dilakukan melalui penggunaan statistik. Dan ia merupakan hipotesis sementara (Mohd Majid, 1998). Ia merupakan hipotesis negatif (-ve) atau menunjukkan tiada perbezaan, persamaan, perhubungan dan perkaitan antara pemboleh ubah.

Pengkaji telah menentukan hipotesis seperti berikut:

H_a = Terdapat hubungan antara pertukaran sosial dengan komunikasi interpersonal yang menyenangkan

H_0 = Tidak terdapat hubungan antara pertukaran sosial dengan komunikasi interpersonal yang menyenangkan.

Hasil hipotesis kajian ini akan dibentangkan dalam Bab 4.

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Bab ini membentangkan kaedah kajian yang digunakan bagi mencapai objektif kajian yang telah digariskan. Ia termasuklah hipotesis kajian, populasi dan sampel, lokasi kajian, pemboleh ubah, pengumpulan data, skala pengukuran, kebolehpercayaan dan kajian rintis serta penganalisan data. Jenis kajian ini ialah kuantitatif dengan menggunakan kaedah tinjauan lapangan dengan soal selidik sebagai instrumen kajian.

3.2 Populasi dan sampel

Apabila membuat penyelidikan, masalah yang hendak dikaji itu datanganya daripada populasi. Populasi ditakrifkan sebagai keseluruhan fenomena yang ingin dikaji (Syed Arabi, 1992)¹¹⁴. Menurut Syed Arabi, (1993)¹¹⁵ tujuan utama pensampelan dilakukan adalah untuk mentaksirkan parameter populasi. Bagi menentukan sampel untuk kajian ini pengkaji tidak memilih untuk menggunakan sampel yang besar kerana mengikut pendapat Chua Yan Piaw (2006), ia boleh meningkatkan ralat. Tambah beliau semakin besar responden digunakan, semakin besar kemungkinan ralat akan berlaku. Ini bertentangan dengan pendapat Gay dan Diehl (1992).

¹¹⁴ Syed Arabi. (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka. 45

¹¹⁵ Ibid. 45

Maklumat atau data yang diperoleh daripada populasi dikenali sebagai parameter. Menurut Chua Yan Piaw (2006)¹¹⁶, mengatakan parameter merupakan ukuran ciri populasi. Untuk kajian ini populasi sasaran terdiri daripada staf di KJP iaitu seramai 91.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam kajian, Gay dan Diehl (1992)¹¹⁷ berpendapat bahawa sampel haruslah sebesar-besarnya. Mereka mengandaikan bahawa semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat direalisasikan. Namun ukuran sampel yang diterima akan bergantung pada jenis kajian.

1. Jika kajian bersifat deskriptif, maka sampel yang paling minima ialah 10% daripada populasi.
2. Jika kajian dengan menggunakan kaedah korelasi, sampel yang paling minimum ialah 30 subjek.
3. Apabila membuat kajian perbandingan antara pemboleh ubah, sampelnya sebanyak 30 subjek.
4. Apabila penelitian eksperimental, sampel minima ialah 15 subjek.

Tidak jauh berbeza dengan Gay dan Diehl, Roscoe (1975)¹¹⁸ juga memberikan beberapa panduan untuk menentukan ukuran sampel iaitu:

¹¹⁶ Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah Penyelidikan*. McGraw-Hill (M) Sdn Bhd., 213-223

¹¹⁷ Gay, L.R. & Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York

¹¹⁸ Roscoe dikutip dari Uma Sekaran. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat. 22

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Jika sampel diasingkan ke dalam sub sampel (jantina, had umur, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap-tiap kategori adalah tepat.
3. Dalam penelitian “multivariate” (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar daripada jumlah variabel dalam penelitian.
4. Untuk penelitian eksperimen sederhana dengan kawalan yang ketat, penelitian yang berkesan adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 hingga 20.

Slovin (1960) menentukan ukuran sampel suatu populasi adalah dengan formula:

$$N = n / N(d)^2 + 1$$

di mana, n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0.05.

Manakala menurut kaedah Krejcie dan Morgan (1970)¹¹⁹, untuk memudahkan penentuan jumlah sampel dengan berpandukan jadual 3.3 di bawah.

¹¹⁹*Ibid.* 186

Jadual 3.2: Penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970)

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	162	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381
110	86	380	191	1,700	313	75,000	382
120	92	400	196	1,800	317	100,000	384
130	97	420	201	1,900	320	-	-
140	103	440	205	2,000	322	-	-

Sumber: Chua Yan Piaw (2006). Kaedah Penyelidikan

Arikunto Suharsimi (2005)¹²⁰, mengatakan jika pengkaji memperoleh beberapa ratus subjek dalam populasi, maka pengkaji dapat menentukan kurang lebih 25 – 30% dari jumlah tersebut. Jika jumlah populasi meliputi hanya antara 100 hingga 150 orang, maka populasi capaian diambil kesemuanya. Jenis populasi homogenus iaitu kesamaan dari segala segi dan saiz sampel yang sederhana adalah memadai.

¹²⁰ Arikunto Suharsimi. (2005). Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta

Berdasarkan penelitian pengkaji terhadap kenyataan tokoh-tokoh di atas, pengkaji telah menjadikannya sebagai panduan untuk menentukan sampel kajian ini dan pandangan Roscoe (1975) menjadi pilihan pengkaji untuk menentukan sampel kajian dengan alasan ia tidak memerlukan saiz sampel yang besar. Dalam kajian ini, sampel merupakan populasi capaian iaitu 45 di Bahagian KPJ daripada populasi sasaran 91. Di samping itu juga, pemilihan staf KJP sebagai pensampelan responden disebabkan mereka mempunyai tanggungjawab yang jelas, besar dan melibatkan kekerapan komunikasi interpersonal yang tinggi. Di samping itu juga staf KJP merupakan sebagai pusat perhubungan bagi lain-lain bahagian dalam Telekom Malaysia Berhad untuk mendapatkan sebarang bentuk maklumat berkaitan dengan jaminan perniagaan.

3.3 Lokasi kajian

Kajian ini dilakukan di Kumpulan Jaminan Perniagaan (KJP), Tingkat 11A dan 11B, Utara dan Selatan, Menara Telekom, Jalan Pantai Baru, Kuala Lumpur.

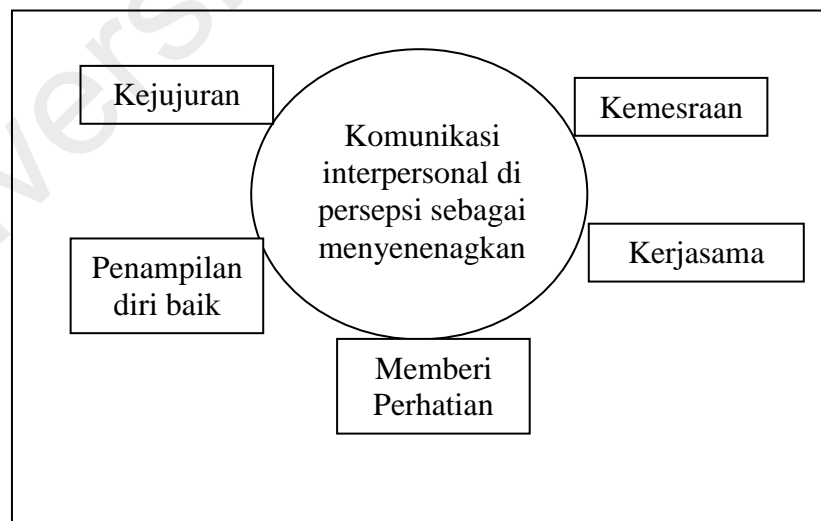
3.4 Pemboleh ubah

Pemboleh ubah kajian terbahagi kepada dua iaitu pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas atau tidak bersandar. Pemboleh ubah bebas atau tidak bersandar yang digunakan ialah bentuk, jenis dan aliran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan maklumat dalam pengurusan organisasi, manakala pemboleh ubah bersandar ialah komunikasi interpersonal yang dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pengurusan

organisasi terhadap keberkesanan komunikasi serta kepuasan kerja dalam pengurusan organisasi.

3.4.1 Pemboleh ubah bersandar iaitu komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan

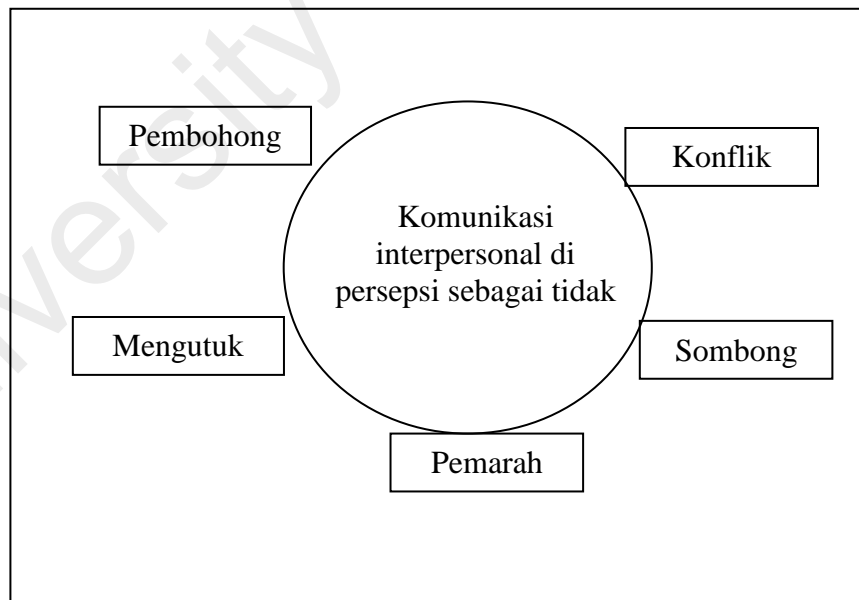
Terdapat lima elemen yang boleh mempengaruhi seseorang itu untuk mendapat pengalaman apabila berkomunikasi iaitu kemesraan, kerjasama, memberi perhatian, penampilan diri yang menarik, berkomunikasi dengan jujur. Elemen-elemen yang mempengaruhi pendekatan komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan disusun sebagaimana Rajah 3.4.1 di bawah.



Rajah 3.4.1: Pendekatan Komunikasi Interpersonal Dipersepsi Sebagai Menyenangkan

3.4.2 Pemboleh ubah komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai tidak menyenangkan

Adakala apabila seseorang berkomunikasi tidak selalunya indah dan akan mengalami pengalaman tidak menyenangkan, terdapat lima elemen yang boleh mempengaruhi pengalaman tersebut. Lima elemen yang dimaksudkan ialah berlaku konflik, pemimpin atau ketua yang sombong, pemimpin atau ketua yang pmarah, suka mengutuk, pembohong dan penipu. Elemen-elemen yang mempengaruhi pendekatan komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai tidak menyenangkan disusun sebagaimana Rajah 3.4.2 di bawah.



Rajah 3.4.2: Pendekatan Komunikasi Interpersonal Dipersepsi Sebagai Tidak Menyenangkan

Pendekatan komunikasi ini pula di susun mengikut kefahaman pengkaji dan kemudiannya disahkan oleh dua orang pengekod sehingga satu kesepakatan kriteria¹²¹ kategori dapat diadakan seperti **Jadual 3.4.3** di bawah.

Jadual 3.4.3:
Konsep komunikasi interpersonal

Konsep	Konstruk	Item Soal Selidik
Pengalaman komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan.	Pengaruh pemboleh ubah pendekatan komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan.	Kemesraan, memberi kerjasama, memberi perhatian untuk mendengar, penampilan diri yang menarik, berkomunikasi dengan penuh kepercayaan dan jujur
Pengalaman komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai tidak menyenangkan.	Pengaruh pemboleh ubah pendekatan komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai tidak menyenangkan.	Konflik membuat saya tidak selesa untuk berkomunikasi, pemimpin/ketua yang sombong, pemimpin/ketua yang pamarah, mengutuk sesama staf, bercakap bohong dan menipu.

Penilaian terhadap pemboleh ubah membantu pengkaji membina konsep kajian ini. Namun demikian peraturan sains menuntut konsep kajian didefinisikan secara jelas agar konsep tersebut dapat diukur secara tepat dan objektif. Dengan bantuan definisi operasional iaitu menerangkan bagaimana konsep tersebut diukur, pengkaji dapat membuat pengukuran ke atas konsep atau pemboleh ubah yang dikaji. Definisi “operation”

¹²¹ Kriteria ini disemak semula bersama penyelia dengan sedikit pengubahsuaian sama ada relevan atau tidak untuk dipersembahkan dalam borang soal selidik.

menerangkan apa yang diukur dan menjelaskan secara khusus bagaimana angkubah itu diukur manakala definisi operasional menunjukkan bagaimana satu angkubah itu boleh diukur atau dikendalikan. Jadual 3.4.4 di bawah, menunjukkan keterangan pemboleh ubah.

Jadual 3.4.4: Keterangan Pemboleh Ubah

Bil	Pemboleh ubah Komunikasi Interpersonal Menyenangkan	Keterangan
1	Kemesraan	Erat atau karib sebenar bersahabat serta ada sifat kasih sayang
2	Kerjasama	Memberi kerjasama untuk memahami segala suruhan/arahan dan dapat menjalankan tugas dengan baik
3	Memberi perhatian	Mengamati serta memberi tumpuan kepada topik apabila berkomunikasi
4	Penampilan diri	Berakhlak yang baik daripada segi percakapan, pemakaian serta tingkah laku bersopan santun
5	Kepercayaan dan kejujuran	Berkomunikasi dengan ikhlas, saling mempercayai, tidak berselindung dan berterus terang
	Pemboleh ubah Komunikasi Interpersonal Tidak Menyenangkan	
1	Konflik	Tidak ada kesefahaman daripada segi pemikiran dan juga tindakan
2	Sombong	Egoistik, menunjuk-nunjuk, berlagak
3	Pemarah	Bengis, tidak ada sifat kasih sayang
4	Mengutuk	Memburuk-burukkan

		dan merendahkan serta memalukan staf lain.
5	Pembohong/Pendusta	Bercakap tidak benar, mengelak daripada tindakan yang akan dikenakan.

3.5 Pengumpulan data

3.5.1 Perpustakaan – Gedung penyimpanan khazanah ilmu. Pengkaji dapat lakukan sorotan literatur serta mengenal pasti teori berkaitan dengan kajian. Di antara perpustakaan yang pengkaji kunjungi ialah Perpustakaan Negara, Perpustakaan Akademi Pengajian Islam dan Perpustakaan Za'aba, Universiti Malaya.

3.5.2 Dokumentasi –Metod dokumentasi ialah mencari data mengenai hal-hal berupa buku catatan harian, nota-nota, laporan berkala, laporan audit, jadual kegiatan, peraturan syarikat, anggaran dasar, surat-surat resmi, surat khabar, majalah dan jurnal (Ezhar Tamam & Jusang Balong, 2002)¹²². Dokumen merupakan data sekunder iaitu data yang tersedia ada dalam penelitian kualitatif kebanyakannya diperoleh daripada simpanan organisasi dan sumber manusia yang berkaitan. Ada pandangan mengatakan ia juga adalah daripada data primer sekiranya kajian dilakukan di lokasi tertentu, seperti kajian lapangan. (Ezhar Tamam & Jusang Balong, 2002)¹²³. Manakala bahan statistik juga dapat dimanfaatkan sebagai dokumen yang mampu memberikan informasi kuantitatif seperti jumlah staf dalam organisasi.

¹²² Ezhar Tamam & Jusang Balong. (2002). *Kaedah Persampelan*. Universiti Putra Malaysia.18-20

¹²³ *Ibid.* 23-25

Data ini sangat penting khasnya dalam memahami latar belakang dan data yang tepat berkaitan proses dan sistem dalam sesebuah organisasi. Justeru untuk tujuan kajian ini, pengkaji juga telah peroleh data melalui dokumen dan catatan yang terdapat dalam rekod simpanan KJP, antaranya seperti kekerapan mesyuarat diadakan, rekod kedatangan kerja serta kekerapan staf mengambil cuti sakit. Rekod ini mempengaruhi komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan di tempat kerja.

3.5.3 Laporan bulanan – Pengkaji telah menggunakan laporan bulan Julai tahun 2014. Pengkaji memilih bulan ini kerana ia menunjukkan ketidakseimbangan antara aduan penipuan langganan dan tempoh penyelesaian siasatan kes. Instrumen kajian ini merujuk kepada bilangan kes yang dilaporkan berkaitan kebocoran hasil dan kes tidak diselesaikan dalam tempoh ditetapkan serta penipuan langganan yang berlaku setiap bulan bagi tempoh tahun 2014.

Persoalan, apakah kaitan laporan ini dengan kajian? Pengkaji berpendapat laporan sebagai pengukur menunjukkan prestasi organisasi. Ia mencerminkan keefisienan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Ia juga menjadi latar belakang kajian kerana membabitkan setiap warga KJP untuk mencari punca dan menyelesaikan konflik yang dihadapi dan pastinya memerlukan kepada komunikasi interpersonal yang berkesan. Di samping itu juga laporan yang disediakan bersama antara staf eksekutif dan bukan eksekutif juga

memerlukan kemahiran komunikasi interpersonal yang baik khasnya apabila ia melibatkan isu kualiti dan tempoh tertentu yang ditetapkan untuk diajukan kepada pihak pengurusan atasan.

3.5.4 Soal Selidik – Merupakan instrumen kajian¹²⁴ ini. Item-item soal selidik dipersembahkan berpanduan sorotan literatur serta dalil daripada Al-Quran dan hadis. Contoh soalan daripada beberapa kajian lepas digarap, diolah dan di rumus semula supaya bersesuaian dengan konsep kajian¹²⁵. Antara item-item dipersepsi sebagai menyenangkan yang terdapat dalam teori Barat seperti teori pertukaran sosial, keterbukaan diri dan teori identiti. Manakala menurut perspektif Islam, lebih kepada faktor-faktor intrinsik seperti etika berkomunikasi (Mohd Yusof Husin, 1986)¹²⁶. Pengkaji telah mengedarkan sebanyak 91 set borang kaji selidik sebagai alat instrumen kajian kepada responden melalui kaedah serah dan kutip. Metod ini dipilih kerana ia mudah untuk dikendalikan dan pengkaji dengan mudah dapat menemui responden di tempat kerja secara bersemuka dan ia tidak memerlukan kos yang banyak¹²⁷.

Teknik yang pengkaji gunakan ialah dengan menyerahkan borang soal selidik kepada responden secara hantaran tangan. Teknik ini digunakan apabila pengkaji ingin memberi masa dan kebebasan kepada responden untuk mengisi borang soal selidik. Pengkaji akan mengutip semula

¹²⁴ Creswell. (1994), *Research Instrument*. Kedapatan November 12, 2013, daripada <http://instrumen.kajian>

¹²⁵ Nur Haqiqah Utieh. (2013). *Penyelidikan Persepsi Pelajar Asrama Jengka Pusat* <http://www.slideshare.net/iqahsudin/smk-jengka-pusat>. Akses Julai, 15, 2015

¹²⁶ Ibid.5

¹²⁷ Ezhar Tamam & Jusang Balong, (2002). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi*. University Putra Malaysia, Serdang, 37

borang soal selidik yang sudah diisi oleh responden dalam tempoh empat belas hari (14) daripada tarikh borang diedarkan iaitu pada 24/06/2016. Bagaimanapun, syarat utama untuk melakukan teknik ini, responden kajian perlulah mempunyai latar belakang pendidikan yang baik kerana kefahaman dan kemampuan menulis jawapan bagi teknik ini adalah amat penting.

Borang soal selidik ini mengandungi empat bahagian. Bahagian A, latar belakang responden. Bahagian ini mempunyai lapan (8) soalan.

Bahagian B dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu B1, terdapat lima soalan, iaitu pemboleh ubah tentang pendekatan komunikasi yang dipersepsi sebagai menyenangkan. B2, lima soalan tentang pendekatan komunikasi yang dipersepsi sebagai tidak menyenangkan dan B3, pemboleh ubah berkaitan kemahiran komunikasi juga mengandungi lima soalan.

Bahagian C melibatkan bentuk, jenis dan aliran komunikasi interpersonal yang berkesan dan memberi kepuasan kerja, yang mana responden hanya perlu memilih salah satu daripada 3 item disediakan dan menandakan di petak yang telah disediakan. Manakala itu bahagian terakhir iaitu bahagian D, adalah berbentuk soalan terbuka. Ia bertujuan untuk mendapatkan tahap kefahaman tentang komunikasi interpersonal di kalangan warga KJP. Kombinasi nominal dalam bahagian A dan ordinal dalam soalan-soalan bahagian B dan C, diguna pakai dalam soal selidik

ini. Untuk memudahkan membuat analisis, pengkaji telah menentukan kod kepada setiap soalan seperti Jadual 3.5.4 di bawah.

Jadual 3.5.4: Kod Soalan Kaji selidik

Kod	Soalan
B11	Saya rasa setiap staf memerlukan kepada kemesraan untuk berkomunikasi di tempat kerja.
B12	Arahan yang jelas serta mendapat kerjasama dari pemimpin/ketua memudahkan kerja saya
B13	Saya rasa staf perlu memberi perhatian dan minat untuk mendengar apabila berkomunikasi
B14	Bagi saya penampilan diri yang menarik serta senyuman yang ikhlas perlu apabila berkomunikasi.
B15	Saya rasa berkomunikasi dengan kepercayaan dan jujur boleh meningkatkan motivasi untuk kerja dengan lebih baik.
B26	Kewujudan konflik dalam organisasi membuat saya tidak selesa untuk berkomunikasi
B27	Saya jauhan diri berkomunikasi dengan pemimpin/ketua yang sombong dan mementingkan diri.
B28	Prestasi saya menurun berkomunikasi dengan pemimpin/ketua yang pemarah dan suka menengking.
B29	Saya rasa budaya mengutuk sesama staf perlu dihindari
B210	Saya rasa tidak selesa berkomunikasi dengan staf yang bercakap bohong dan penipu
B311	Kerja saya memerlukan kemahiran
B312	Saya pernah mengikuti kursus peningkatan komunikasi
B313	Saya rasa adalah penting untuk individu memiliki kemahiran komunikasi bila kerja
B314	Kemahiran komunikasi yang saya miliki sudah memadai
B315	Kerja saya sekarang memerlukan saya berkomunikasi dengan orang ramai.
C1	Bentuk komunikasi yang berkesan
C2	Jenis-jenis komunikasi yang berkesan
C3	Aliran komunikasi yang berkesan
C4	Bentuk komunikasi yang memberi kepuasan
C5	Jenis-jenis komunikasi yang memberi kepuasan
C6	Aliran komunikasi yang memberi kepuasan

3.5.5 Skala Pengukuran

Skala terdiri dari sekumpulan soalan yang mengukur satu dimensi konsep. Sekiranya konsep itu mempunyai lebih daripada satu dimensi, setiap dimensi diukur berdasarkan satu set soalan yang seragam. Sebagai contoh konsep komunikasi interpersonal menyenangkan dan tidak menyenangkan memberi impak terhadap komunikasi berkesan dan kepuasan kerja.

Sampel saiz kajian ini menggunakan skala nominal dan ordinal. Skala nominal ialah skala yang menggunakan angka untuk mewakili kategori-kategori sesuatu pemboleh ubah. Contoh pemboleh ubah skala nominal ialah jantina, bangsa, tahap pendidikan, dan kategori jawatan. Bagi jantina, pengkaji memberi kod dengan menggunakan angka “1” dan “2” yang mewakili kategori “lelaki” dan kategori “perempuan”. Di sini, angka 1 dan 2 tidak mempunyai nilai, iaitu angka “2” tidak mewakili nilai yang lebih besar daripada angka “1”. Angka tersebut hanya mewakili jenis kategori jantina sahaja. Ia bukan data kontinum, tidak mempunyai magnitud dan tidak mempunyai makna pengiraan matematik. Maka nilainya tidak boleh ditambah, ditolak, didarab dan dibahagi.

Skala ordinal ialah skala yang melibatkan data-data kontinum, yang disusun secara teratur bermula dengan angka yang kecil hingga ke angka yang lebih besar, di mana angka yang kecil mewakili nilai yang kecil dan angka yang lebih besar mewakili nilai yang lebih besar. Pengkaji menggunakan skala Likert untuk mewakili tahap persetujuan subjek

mengenai sesuatu pernyataan dan angkanya ialah 1 hingga 4 untuk mewakili tahap persetujuan subjek iaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 setuju dan 4 sangat setuju.

Skala yang digunakan untuk mengukur sesuatu pemboleh ubah itu mesti mempunyai konsistensi dalaman. Sebagai contoh pengukuran pengalaman berkomunikasi secara interpersonal mempunyai 5 item yang mengukur perkara yang sama. Jika seseorang itu menjawab setuju pada item pertama, secara logiknya ia juga seharusnya menjawab setuju pada item-item lain. Jawapan yang diberikan mestilah sejajar. Konsistensi dalaman ini boleh diukur dengan melakukan ujian kebolehpercayaan ke atas skala.

3.5.6 Kebolehpercayaan instrumen soal selidik (kuantitatif) dan kajian rintis

Kebolehpercayaan sesuatu pemboleh ubah adalah antara kriteria penting dalam proses menentukan kejayaan sesuatu kajian yang dilakukan. Instrumen seperti borang kaji selidik yang digunakan hendaklah sejajar dengan tahap kebolehpercayaan yang tinggi akan menghasilkan keputusan kajian yang tepat dan penilaian yang dibuat kemudiannya akan menghasilkan tindakan susulan yang sewajarnya.

Untuk mengetahui yang pengukuran mengukur apa yang hendak diukur dan pengukuran tersebut boleh dipercayai. Menurut Jenkin (1985)¹²⁸ beliau mengatakan bahawa instrumen kajian dalam amalan komunikasi interpersonal selalu menimbulkan masalah. Manakala Ives, Olson dan Barudi (1983)¹²⁹, Jarpenva, Dicson dan Desanctis (1984),¹³⁰ dan Sethi dan King (1991)¹³¹ berpendapat bahawa masih ada ruang yang belum dipenuhi dalam instrumen pengukuran. Sehubungan dengan itu penekanan harus ditumpukan terhadap kebolehpercayaan dalam kajian instrumen yang dipilih oleh pengkaji.

Pengkaji telah memperkemas instrumen kajian dengan membuat penelitian terhadap sorotan literatur yang telah dikenal pasti. Penilaian dilakukan terhadap sorotan literatur terpilih, sama ada ia boleh dilaksanakan “*operationalised*”. Dengan tindakan sedemikian, satu senarai pengukuran boleh dihasilkan melalui sorotan literatur.

Bagi memastikan soalan difahami dengan jelas, pengkaji telah memilih 11 orang staf secara rawak daripada kalangan staf Unit Domestic Carrier Services (DCS) di tingkat 7, bangunan TM Annexe 1, Jalan Pantai Baru, Kuala Lumpur, untuk tujuan kajian rintis atau “pilot study”. Mereka ini

¹²⁸ Jenkins, A.M. (1985). *Research Methodologies and MIS Research*. in Research Methods in Information Systems, E. Mumford (ed.), Elsevier Science Publishers B.V. (North-Holland), Amsterdam. 315-320

¹²⁹ Ives, B., Olson, M.H., & Baroudi, J. (1983). *The Measurement of User Information Satisfaction*. Communications of The ACM. 26 (10) (October) . 785-793.

¹³⁰ Jarvenpa, S.L., Dickson, G.W. & DeSanctis, G.L. (1984). *Methodological Issues in Experimental IS Research: Experiences and Recommendations*. Proceedings of the fifth International Information Systems Conference, Tucson, AZ, November 1984, 1-30

¹³¹ Sethi, V. & King, W.R. (1991). *Construct Measurement in Information Systems Research: An Illustration in Strategic Systems*, Decision Science, 22(3), 455-472

tidak termasuk dalam responden kajian ini. Rasionalnya tindakan ini bagi menentukan soalan-soalan dalam borang kaji selidik boleh difahami dan boleh diperbaiki jika terdapat sebarang kelemahan dan bias. Soalan-soalan dalam kaji borang selidik diperoleh daripada sumber kajian terdahulu dan di antaranya oleh Zila Abidin (2013)¹³². Soalan-soalan tersebut kemudian diolah semula agar bersesuaian dengan kajian.

Pentafsiran pekali kebolehpercayaan yang boleh diterima mengikut pengamal penyelidik dalam sains sosial ialah apabila nilai Cronbach Alpha lebih daripada atau bersamaan 0.60. Dengan menggugurkan butiran-butiran yang memudahkan pekali tersebut (dalam konstruk dan indikator item), penyelidik boleh meningkatkan nilai reliabiliti terhadap alat ukur. Mengikut Mohd Majid Konting (1993), tahap Alpha bersamaan 0.71 – 0.99 adalah tahap terbaik (71%-99%) kebolehterimaan item oleh sampel)¹³³.

Frankel dan Wallen (1996) meletakkan nilai reliabiliti item diterima pada tahap Alpa bersamaan 0.70 – 0.99¹³⁴. Manakala menurut Kubiszyn dan Borich (2000) pula menentukan nilai Alpa bersamaan 0.80 – 0.90 reliabiliti koefisien yang diterima¹³⁵. Manakala menurut Paphom (1990)

¹³² Ibid.

¹³³ Mohd Majid Konting. (1993). op.cit., h.182

¹³⁴ Frankel J.R. dan Norman E. Wallen (1996) op.cit., h. 163

¹³⁵ Tom Kubiszyn & Garry Borich (2000), Educational Testing and Measurement: Classroom Application and Practise. Sixth Edition New York: John Willey & Sons, Inc. h.319

ialah pada tahap Alpa bersamaan 0.90 – 0.95. Tafsiran nilai Cronbach Alpha correlation coefficient adalah seperti Jadual 3.5.6.

0.00 - 1.00	= pada asasnya ¹³⁶
.06 - 0.70	= satisfied coefficient
.70 - 0.80	= stability coefficient
.80 - 0.90	= customary coefficient
.90 - 0.95	= sufficient coefficient ¹³⁷
.80 - 0.90	= acceptable reliability
.90 - +1.00	= very good reliability ¹³⁸
.95 - +1.00	= acceptable standardised test for internal consistency.

Jadual 3.5.6: Tafsiran Nilai Cronbach Alpha Correlation Coefficient

Bagi kajian ini, pengkaji menggunakan statistik deskriptif. Ia merupakan salah satu teknik untuk menerangkan data atau maklumat dengan cara meringkaskan beberapa set data serta matlamat statistik deskriptif adalah untuk memberi gambaran ringkas mengenai data agar dapat difahami dengan mudah.

Di samping itu juga pengkaji gunakan Cronbach's Coefficient Alpha untuk mengukur kebolehpercayaan item-item soal selidik. Untuk kajian ini, pengkaji mengukur pemboleh ubah atau item-item komunikasi yang dipersepsi sebagai menyenangkan. Sebanyak 5 kenyataan atau item yang merangkumi ciri-ciri komunikasi interpersonal yang dipersepsi sebagai menyenangkan, 5 item dipersepsi sebagai tidak menyenangkan dan 5

¹³⁶ Howard B. Lyman. (1986). Test Scores and What They Mean. Forth Edition, New Jersey: Prentice Hall Englewood Cliffs, h. 29.

¹³⁷ Walter R. Borg & Meredith Damien Gall. (1979). Educational Research : An Introduction. 3rd Edition, New York, London : Longman, h. 97.

¹³⁸ Vierra, A. & Pollock, J. (1992). Reading Education Research. Scottsdale :Gorsuch Sewishirch, h.

item berkaitan kemahiran komunikasi interpersonal yang diperoleh oleh staf dalam pengurusan organisasi. Setiap kenyataan membolehkan responden mencapai markah 4 yang paling tinggi dan 1 yang paling rendah.

Pengkaji menggunakan “Cronbach’s Alpha” untuk mengukur kebolehpercayaan item-item soal selidik ini adalah bagi tujuan untuk menentukan ketekalan pemboleh ubah utama iaitu konstruk kajian dan pemboleh ubah kecil ia itu sub-sub item dalam item utama.

Menurut Sekaran, (1992),¹³⁹ mengatakan nilai kebolehpercayaan yang kurang daripada 0.60 dianggap rendah dan tidak boleh diterima, nilai Alpha antara 0.60 – 0.80 adalah diterima, manakala nilai Alpha lebih daripada 0.80 dianggap baik.

Ini bererti kajian rintis dengan pembetulan pada item B3-12 iaitu “saya tidak pernah mengikuti kursus peningkatan komunikasi” ditukarkan kepada “saya pernah mengikuti kursus peningkatan komunikasi” dan kajian sebenar dengan menggunakan pemboleh ubah dalam borang soal selidik.

Pembentuk konstruk dilakukan dengan perbincangan secara kritis bersama penyelia dengan berpanduan soalan kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh penyelidik terdahulu. Dengan sedikit perubahan serta

¹³⁹ Sekaran, U . (1992). Research method for business: a skill-building approach New York: John Willey & Sons Inc.

olahan semula soalan-soalan kaji selidik tersebut supaya ia lebih dan selaras dengan kajian yang hendak dilakukan oleh pengkaji. Ekoran daripada olahan serta dengan rujukkan daripada sorotan literatur terdahulu pengkaji dapat membentuk konstruk seperti mana dipersembahkan dalam Jadual 4.2.1

Nilai Cronbach Alpha ini merumuskan bahawa item-item mempunyai kebolehpercayaan yang baik dan boleh diguna pakai seperti yang dinyatakan oleh Mohd Majid (1990), Pallant (2001), Sekaran (1992) dan Siti Rahayah (2003).

Hasil daripada kajian rintis dapat rumuskan bahawa kesemua soalan yang dikemukakan dapat difahami dengan mudah oleh responden.

3.6 Penganalisan data

Pengkaji menggunakan kajian kuantitatif. Kajian kuantitatif merupakan suatu pertanyaan terhadap masalah yang telah dikenal pasti yang mana berdasarkan kepada pengujian suatu teori yang digubah oleh pemboleh ubah, diukur melalui perwakilan nombor dan di analisa menggunakan teknik statiskal (Newman, 2000), dan ia adalah sesuai untuk kajian jenis tinjauan (Fellow & Liu, 1997). Rasionalnya kajian jenis ini hasilnya dapat dipersembahkan dalam bentuk jadual, gambar rajah dan perkiraan statistik. Kesemua data yang diperoleh, dikumpulkan, disusun dan dianalisis dengan menggunakan kaedah statistik jenis deskriptif.

Penggunaan teknik statistik untuk menganalisis data penyelidikan komunikasi memerlukan syarat-syarat tertentu, sebagai contoh teknik statistik bukan parametrik tidak memerlukan unit-unit cerapan diambil daripada populasi bertaburan normal, manakala teknik statistik parametrik memerlukan unit-unit cerapan yang diambil daripada populasi yang mempunyai taburan normal.

Justeru, dalam konteks ingin memilih teknik yang digunakan untuk menganalisis data, pengkaji perlu memahami kewujudan atau sumber sesuatu pemboleh ubah dan kaedah mengukur angkubah tersebut. Ini bermakna pengkaji perlu memahami definisi konseptual dan operasional.

Ini adalah perlu supaya pengkaji dapat memilih teknik statistik yang bertepatan dengan objektif kajian dan mudah untuk membuat interpretasi data yang dihasilkan daripada proses analisis. Pemilihan statistik juga bergantung kepada tahap pengukuran setiap pemboleh ubah sama ada diukur pada tahap nominal atau ordinal.

Justeru, kajian ini pengkaji lakukan analisis bukan parametrik dengan menggunakan kaedah pengiraan statistik Kruskal Wallis untuk menerima atau menolak hipotesis kajian. Pengkaji juga menggunakan analisis korelasi Spearman untuk melihat perhubungan antara pemboleh ubah komunikasi interpersonal menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan faktor yang terpilih. Dan yang terakhir pengkaji menggunakan analisis Cronbach Alpha untuk menentukan kebolehpercayaan pemboleh ubah terpilih bagi kajian ini.

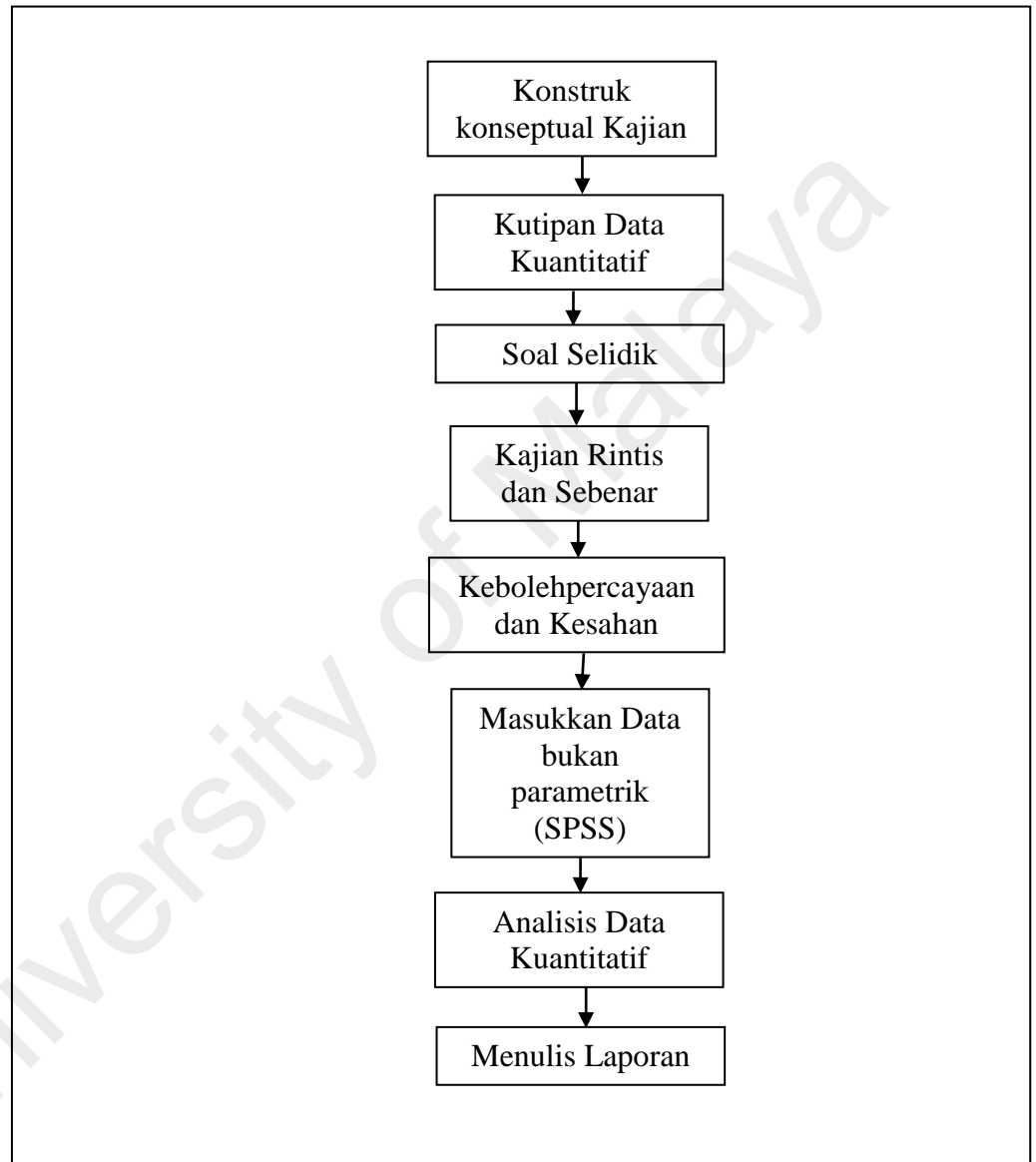
Manakala SPSS iaitu pakej statistik untuk sains sosial Ia merupakan “software” yang diguna pakai bagi tujuan analisis data.

Item yang dianalisis adalah seperti jadual 3.6 dan ringkasan metodologi kajian boleh dirujuk Rajah 3.7.

.Rajah 3.6: Analisis item

Konstruk	Item
(B1)Komunikasi interpersonal dipersepsi menyenangkan	1)Kemesraan 2)Kerjasama 3)Mendengar 4)Penampilan
(B2)Komunikasi interpersonal dipersepsi tidak menyenangkan	5)Kepercayaan 1)Konflik 2)Sombong
(B3)Kemahiran komunikasi interpersonal	3)Pemarah 4)Mengutuk 5)Berbohong 1)Kerja mahir 2)Kursus 3)Miliki kemahiran 4)Memadai mahir 5)Perlu kemahiran

Rajah 3.7: Ringkasan Metodologi Kajian



BAB 4: HASIL KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab ini membentangkan hasil kajian dengan menggunakan metod statistik deskriptif. Pengkaji menggunakan ‘Non-parametric’ korelasi Spearman untuk analisis data-data yang diperoleh. Hasil kajian merangkumi profil responden, pemboleh ubah komunikasi interpersonal yang dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan, kemahiran komunikasi interpersonal serta keberkesanan dan kepuasan kerja dalam pengurusan organisasi.

Kajian ini dilakukan di bahagian Kumpulan Jaminan Perniagaan (KJP) Telekom Malaysia Berhad, Menara Telekom, Jalan Pantai Baru. Populasi sasaran kajian ini ialah 91, manakala populasi capaian ialah 45 dan ia merupakan sampel kajian ini. Ringkasan jumlah responden boleh dilihat daripada Jadual 4.1 di bawah.

Jadual 4.1: Bilangan Responden

Lokasi	Populasi Sasaran	Populasi Capaian	Sampel
Tingkat 11, Menara Telekom	91	45	45

4.2 Hasil kajian rintis (N=11) dan kajian (N=91)

Jadual 4.2 menunjukkan hasil daripada ujian rintis yang telah pengkaji lakukan didapati bahawa nilai Cronchbach's Alpha untuk rintis = 0.67. Manakala nilai Cronchbach's Alpha untuk kajian sebenar = 0.69.

Nilai-nilai tersebut dapat membuktikan bahawa pemboleh ubah atau ietm yang terpilih boleh dipercayai dan kebolehpercayaan terbukti.

Jadual 4.2: Nilai Cronbach Alfa bagi konstruk komunikasi interpersonal (Rintis N=11 dan Kajian N=45)

Konstruk	No. Item	Nilai Alfa rintis (N=11)	Nilai Alfa kajian (N=91)
(B1)Komunikasi interpersonal dipersepsi menyenangkan	1)Kemesraan	0.68	0.66
	2)Kerjasama	0.73	0.68
	3)Mendengar	0.64	0.69
	4)Penampilan	0.70	0.72
	5)Kepercayaan	0.69	0.69
(B2)Komunikasi interpersonal dipersepsi tidak menyenangkan	1)Konflik	0.67	0.67
	2)Sombong	0.68	0.74
	3)Pemarah	0.66	0.69
	4)Mengutuk	0.64	0.77
	5)Berbohong	0.67	0.69
(B3)Kemahiran komunikasi interpersonal	1)Kerja mahir	0.64	0.72
	2)Kursus	0.66	0.64
	3)Miliki kemahiran	0.67	0.75
	4)Memadai mahir	0.70	0.62
	5)Perlu kemahiran	0.66	0.63
Keseluruhan		0.67	0.69

4.3 Hipotesis kajian

Tujuan hipotesis ini adalah untuk melihat ada atau tidak hubungan antara pemboleh ubah dengan komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan tidak menyenangkan.

Hipotesis merupakan saranan sementara tentang hubungan antara dua pemboleh ubah atau lebih yang didapati melalui deduksi (Ahmad Mahdzan Ayob, 1992). Deduksi dibentuk daripada teori dan akan memandu pengkaji ke arah sistem pengetahuan yang lebih umum. Frankel, (1993) mengatakan hipotesis merupakan suatu ramalan terhadap kemungkinan kedapatan dalam penyelidikan.

Kajian ini pengkaji menggunakan hipotesis penilaian “Kruskall Wallis” untuk menentukan sama ada menerima atau menolak hipotesis kajian ini kerana ia dirumus berdasarkan kerangka berfikir dan landasan teori. Ada juga di kalangan pengkaji menyebut sebagai penyelidikan atau alternatif (H_a). Hipotesis ini digunakan sebelum data dicerap. Ia merupakan versi hipotesis positif (+ve) atau menunjukkan terdapat hubungan, persamaan, perbezaan, perkaitan antara pemboleh ubah. Manakala Hipotesis Nul (H_0) atau kosong dilakukan melalui penggunaan statistik dan ia merupakan hipotesis sementara dalam sesuatu kajian yang dilakukan (Mohd Majid, 1998). Jika keputusan yang diperolehi merupakan hipotesis negatif (-ve) ia menunjukkan perbezaan, persamaan, perhubungan dan perkaitan antara pemboleh ubah yang diukur.

Untuk kajian ini pengkaji telah menentukan hipotesis seperti berikut:

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara kerjasama dengan komunikasi interpersonal yang menyenangkan

H_0 = Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kerjasama dengan komunikasi interpersonal yang menyenangkan.

Merujuk kepada Jadual 4.3 di bawah dan berdasarkan output yang diperoleh nilai signifikan ialah 0.024. Oleh sebab nilai signifikan 0.024 lebih kecil ($<$) daripada 0.05, maka hipotesis (H_0) di atas ditolak. Justeru, kajian ini juga secara tidak langsung telah membuktikan teori pertukaran sosial adalah benar kerana antara elemen dalam teori ini mementingkan kerjasama dan kemesraan ketika berinteraksi bertetapan dengan kajian ini.

Jadual 4.3 : Analisis Kruskal Wallis (N=45)

	Nilai
Chi-Square	7.736
df	2
sig	0.024

4.4 Profil responden

Kajian ini mendapat respons daripada 45 orang responden. Daripada jumlah tersebut, 33.3% daripada responden terdiri daripada lelaki, manakala 66.7% terdiri daripada kaum wanita. Dilihat juga sebanyak 46.7% dalam kajian ini terdiri daripada mereka berumur di antara 31- 40 tahun, 44.4% berumur lebih daripada 41 tahun dan 6.7% berumur kurang daripada 25 tahun, manakala staf berumur antara 26 hingga 30 tahun hanya 2.2%. Responden daripada RAFM, 42.2%, merupakan responden yang teramai memberi respons terhadap kajian ini diikuti dengan RCC 28.9%. Manakala IM dan EBM masing-masing 11.1% serta 2.2% terdiri daripada S&G. Dapat dilihat juga bahawa responden yang teramai ialah bangsa Melayu 97.8%, manakala India 2.2%. Sebahagian besar responden dalam kajian ini memiliki ijazah iaitu 80% dan diikuti dengan

11.1% mempunyai diploma dan 8.9% memiliki SPM/MCE atau lain-lain sijil. Sebanyak 57.8% berjawatan Pengurus memberi respons diikuti dengan penjawat Pegawai Teknik/Penyelia/Kerani 28.9%, 8.9% Penolong Pengurus besar dan 4.4% Penolong Pengurus.

Dilihat juga kajian ini juga menunjukkan 64.4% telah berkhidmat lebih daripada 11 tahun diikuti dengan 17.8% berkhidmat antara 8 hingga 10 tahun dan 8.9% berkhidmat 5 hingga 7 tahun, manakala masing-masing 4.4% telah berkhidmat antara 2 hingga 4 tahun dan kurang daripada 1 tahun. Tahap pengurusan menunjukkan eksekutif 73.3% dan bukan eksekutif 26.7%.

Ringkasan profil responden boleh dilihat daripada Jadual 4.4 di bawah

Jadual 4.4: Profil responden (N=45)

Ciri-ciri	Item	Frekuensi	Peratusan
Jantina	Lelaki	15	33.3
	Perempuan	30	66.7
Kumpulan Umur	<25 Tahun	3	6.7
	26-30	1	2.2
	31-40	21	46.7
	>41 Tahun	20	44.4
Unit	RCC	13	28.9
	RAFM	19	42.2
	IM	5	11.1
	SG	1	2.2
	EBM	5	11.1
Bangsa	Melayu	44	97.8
	India	1	2.2
Pendidikan	Ijazah/Master/PhD	36	80.0
	Diploma	5	11.1
	SPM/MCE/SPVM	4	8.9
	Lain-lain sijil	0	0
Jawatan	Pengurus Besar	0	0
	Pen. Pgrs. Besar	4	8.9
	Pengurus	26	57.8
	Pen. Pengurus	2	4.4
	Pegawai		

	Teknik/Penyelia/Kerani	13	28.9
Tempoh Khidmat	<1 Tahun	2	4.4
	2-4	2	4.4
	5-7	4	8.9
	8-10	8	17.8
	>11 Tahun	29	64.4
Tahap Pengurusan	Eksekutif	33	73.3
	Bukan Eksekutif	12	26.7

Boleh dikatakan bahawa profil responden menunjukkan sampel kajian didominasi oleh kaum wanita, lingkungan umur responden di antara 31 hingga 40 tahun, berijazah dan berpengalaman.

4.5 Analisis pemboleh ubah komunikasi interpersonal yang menyenangkan

Pengalaman bekerja bagi seseorang pekerja dalam sesuatu organisasi ada ketikanya mendatangkan pengalaman yang manis dan ada pula ketikanya pahit. Pengalaman diperoleh melalui tugas pembentangan laporan kepada pihak pengurusan atasan, kemudian diterjemahkan dalam konteks komunikasi, data dari borang soal selidik serta perbualan melalui kaedah temu bual secara tidak formal di kalangan responden dalam KJP menyediakan laporan sebagai contoh laporan kebocoran hasil, memerlukan komunikasi interpersonal yang baik. Justeru dapat diperhatikan beberapa maklumat berkaitan kriteria yang boleh mempengaruhi komunikasi interpersonal melalui pengalaman seseorang pekerja. Kriteria-kriteria tersebut yang disenaraikan iaitu kemesraan, kerjasama, memberi perhatian apabila berkomunikasi, berketerampilan dan kejujuran.

Pengkaji menggunakan analisis deskriptif bukan parametrik korelasi Spearman untuk membuat analisis kajian. Ini oleh sebab data yang diperolehi adalah bertaburan tidak normal dan juga jumlah sampel yang tidak besar iaitu 45 respondens. Ia merupakan lumrah bagi pengkaji sains sosial menggunakan kaedah tersebut untuk menerangkan sesuatu fenomena yang berlaku.

Dengan merujuk kepada Jadual 4.5, didapati bahawa kerjasama purata min purata = 95.5, memberi perhatian minpurata = 91.8 serta kemesraan purata min = 91.0 terhadap komunikasi interpersonal menunjukkan 100% memberi persetujuan terhadap kriteria tersebut diikuti 97.8% berkomunikasi dengan penuh kepercayaan dan jujur purata min = 91.0 dan hanya 2.2% tidak setuju. 96.3% bersetuju dengan penampilan diri purata min = 89.0 yang baik manakala 4.4% tidak bersetuju dengan penampilan diri yang baik.

Jadual tersebut menunjukkan keseluruhan purata min = 91.5 (n=45) melibatkan staf di KJP, Telekom Malaysia Berhad dan ia menunjukkan bahawa pemboleh ubah yang dinyatakan mempengaruhi serta dipersepsi sebagai menyenangkan apabila berkomunikasi secara interpersonal.

Jadual 4.5:
Pemboleh Ubah Komunikasi Interpersonal Dipersepsi sebagai Menyenangkan (N=45)

Pemboleh Ubah	Peratusan						
	STS	TS	S	ST	JUMLAH (% S+ST)	Min/ Mav	SP
Arahan yang jelas serta mendapat kerjasama memudahkan kerja saya	0	0	17.8	82.2	100	3.82/ 95.5	0.39

Saya rasa staf perlu memberi perhatian dan minat mendengar apabila berkomunikasi	0	0	33.3	66.7	100	3.67/9 1.8	0.48
Saya rasa berkomunikasi dengan penuh kepercayaan dan jujur boleh meningkatkan motivasi kerja	0	2.2	31.1	66.7	97.8	3.64/9 1.0	0.53
Saya rasa setiap staf memerlukan kepada kemesraan untuk berkomunikasi di tempat kerja	0	0	40.0	60.0	100	3.60/9 0.0	0.50
Bagi saya penampilan diri yang menarik serta senyuman yang ikhlas perlu apabila berkomunikasi	0	4.4	35.6	60.7	96.3	3.56/8 9.0	0.59
Keseluruhan						3.66/9 1.5	0.49

Petunjuk:(STS= Sangat tidak setuju, TS=Tidak setuju, S=Setuju, ST=Sangat setuju)
Mav = Purata min

4.6 Analisis pemboleh ubah komunikasi interpersonal yang tidak menyenangkan

Pengalaman bekerja seseorang staf dalam sesuatu organisasi pengurusan juga ada ketikanya pahit dan tidak menyenangkan. Pengalaman ini berpandukan tekanan tugas yang diberikan kepada staf supaya bersedia dibentangkan kepada pihak pengurusan atasan. Untuk menyediakan laporan berbentuk fakta, sebagai contoh laporan berkaitan kebocoran hasil, memerlukan kerjasama untuk mendapatkan maklumat. Untuk mendapatkan maklumat memerlukan komunikasi interpersonal yang berkesan. Dapat dilihat beberapa kriteria yang boleh mempengaruhi pengalaman pahit seseorang pekerja yang menyumbang kepada komunikasi yang tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi.

Antara kriteria-kriteria tersebut seperti adanya konflik, sikap sombong serta mementingkan diri sendiri, mempunyai sikap pemaarah, mengutuk sesama sendiri serta bercakap bohong atau dusta dan juga menipu.

Jadual 4.6, budaya mengutuk sesama sendiri di kalangan staf perlu dielakkan dan dihindari menunjukkan purata min = 93.3 iaitu 97.8% bersetuju, hanya 2.2% tidak setuju dengan kenyataan tersebut. Diikuti 91.1% tidak selesa untuk berkomunikasi dengan staf bercakap bohong atau dusta dengan purata min = 89.5 berbanding dengan 8.9% yang tidak bersetuju. 82.2% bersetuju bahawa kewujudan konflik dalam organisasi membuat staf tidak selesa untuk berkomunikasi dengan purata min = 80.5, manakala yang tidak bersetuju 17.8%. 73.3% bersetuju dan boleh menyebabkan prestasi staf menurun apabila berkomunikasi dengan pemimpin yang pemaarah dengan purata min = 76.8 dan 26.7% tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut. 64.4% menjauhkan diri daripada berkomunikasi dengan pemimpin atau ketua yang sombong dan mementingkan diri iaitu purata min = 68.3. Dilihat juga 35.6% tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut.

Ringkasan kriteria pemboleh ubah berkaitan pengalaman komunikasi interpersonal yang tidak menyenangkan boleh dilihat di Jadual 4.6 di mana jadual tersebut menunjukkan purata min = 81.6 secara keseluruhan $n=45$ bahawa staf di KJP, Telekom Malaysia Berhad. Jadual menunjukkan bahawa item atau pemboleh ubah yang dinyatakan mempengaruhi dan memberi kesan serta menyumbang kepada komunikasi yang tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi.

Jadual 4.6:
Pemboleh Ubah Pendekatan Komunikasi Interpersonal
Dipersepsi Sebagai Tidak Menyenangkan (N=45)

Pemboleh Ubah	Peratusan						
	STS	TS	S	ST	JUMLAH (% S+ST)	Min/ Mav	SP
Saya rasa budaya mengutuk sesama staf perlu dihindari	0	2.2	22.2	75.6	97.8	3.73/ 93.3	0.50
Saya rasa tidak selesa berkomunikasi dengan staf yang bercakap bohong dan penipu	0	8.9	24.4	66.7	91.1	3.58/ 89.5	0.66
Kewujudan konflik dalam organisasi membuat saya tidak selesa untuk berkomunikasi	2.2	15.6	40.0	42.2	82.2	3.22/ 80.5	0.80
Prestasi saya menurun berkomunikasi dengan pemimpin/ketua yang pmarah dan menengking	0	26.7	40.0	33.3	73.3	3.07/ 76.8	0.78
Saya jauhkan diri berkomunikasi dengan pemimpin/ketua yang sombong dan mementingkan diri	15.6	20.0	40.0	24.4	64.4	2.73/ 68.3	1.01
Keseluruhan						3.27/ 81.6	0.75/

Petunjuk:(STS= Sangat tidak setuju, TS=Tidak setuju, S=Setuju, ST=Sangat setuju)
Mav = Purata min

Islam melarang pengikutnya memandang rendah terhadap orang lain malah menyuruh untuk memberi peringatan sesama insan.

4.7 Mengenal pasti keperluan kemahiran komunikasi interpersonal

Jadual 4.7, menunjukkan 100% bahawa staf di KJP perlu ada kemahiran komunikasi interpersonal dan juga mereka memerlukan kemahiran komunikasi interpersonal di tempat kerja. Dapat dilihat 82.2% kerja mereka memerlukan berkomunikasi dengan orang ramai dan 8.9% tidak setuju dengan kenyataan tersebut. Terdapat 71.1% di kalangan staf KJP bersetuju dan pernah mengikuti kursus peningkatan kemahiran komunikasi manakala 26.7% tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut.

Mereka yang berjawatan eksekutif kebiasaannya tidak mengikuti kursus peningkatan komunikasi interpersonal yang dianjurkan oleh organisasi dengan sebab mereka telah mengikutinya semasa di pusat pengajian tinggi sebelum melangkah ke alam pekerjaan. Justeru, mereka berpendapat bahawa tidak perlu bagi mereka untuk mengikuti kursus kemahiran komunikasi dan mereka dianggap telah mempunyai kemahiran berkomunikasi.

Ringkasan kriteria pemboleh ubah berkaitan kemahiran komunikasi interpersonal boleh dilihat di Jadual 4.7 di mana jadual tersebut menunjukkan $\bar{x} = 3.27$ secara keseluruhan = n45 staf di KJP, Telekom Malaysia Berhad. Jadual menunjukkan bahawa item atau pemboleh ubah yang dinyatakan mempengaruhi dan memberi kesan kepada komunikasi interpersonal yang menyenangkan.

Jadual 4.7:
Pemboleh Ubah Kemahiran Komunikasi Interpersonal
Dalam Pengurusan Organisasi (n=45)

Pemboleh Ubah	Kenyataan	Peratusan						
		STS	TS	S	ST	JUMLAH (%)	Min/Mav	SP
Miliki kemahiran	Saya rasa adalah penting untuk individu memiliki kemahiran komunikasi di tempat kerja	0	0	33.3	66.7	100	3.67/91.8	0.48
Perlu kemahiran	Kerja saya memerlukan kemahiran berkomunikasi	0	0	35.6	64.4	100	3.64/91	0.48
Berkomunikasi dengan orang ramai	Kerja saya sekarang memerlukan saya berkomunikasi dengan orang ramai**	0	8.9	31.1	51.1	82.2	3.46/86.5	0.67
Mengikuti kursus	Saya pernah mengikuti kursus peningkatan komunikasi*	11.1	15.6	37.8	33.3	71.1	2.95/73.6	0.99
Kemahiran komunikasi memadai	Kemahiran komunikasi yang saya miliki sudah memadai**	6.7	35.6	35.6	13.3	48.9	2.61/62.3	0.83
Keseluruhan							3.27/81.75	0.69

Petunjuk:(STS= Sangat tidak setuju, TS=Tidak setuju, S=Setuju, ST=Sangat setuju)

Nota: * Seorang responden tidak respons soalan tersebut

** dua responden tidak respons soalan tersebut

Mav = purata min

4.8 Analisis bentuk, jenis dan aliran komunikasi interpersonal yang berkesan

Lihat Jadual 4.8.1, ia menunjukkan bahawa lisan merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang berkesan dalam pengurusan organisasi 53.3%, diikuti 26.7% perantaraan, dan diakhiri dengan bentuk penulisan 20.0%. Dapat

dikatakan bahawa komunikasi interpersonal bentuk lisan menjadi pilihan bagi menjayakan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Justeru, komunikasi lisan dianggap berkesan dan dapat memberi kepuasan serta dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal yang menyenangkan.

Jadual 4.8.1: Bentuk komunikasi yang berkesan (N=45)

Item	Frekuensi	%
Lisan	24	53.3
Perantaraan	12	26.7
Bertulis	9	20.0
Jumlah	45	100

Dalam Jadual 4.8.2, menunjukkan bahawa (57.8%) komunikasi tidak formal dianggap berkesan berbanding dengan komunikasi secara formal (40.0%). Dapat dilihat juga seorang tidak respons dengan soalan ini (2.2%). Dapat dikatakan komunikasi tidak formal seperti perbualan di kafe atau perbincangan di luar pejabat lebih berkesan jika dibandingkan dengan bermesyuarat untuk menangani isu-isu berkaitan dengan kerja.

Sebagai contoh untuk menangani konflik aliran komunikasi dalam pengurusan, ia didapati lebih berkesan secara tidak formal berbanding jika dibincangkan dalam mesyuarat. Ini disebabkan bahawa mesyuarat dalam mesyuarat secara formal perlu kepada adab-adab atau tata tertib yang perlu dihormati dan perlu dipatuhi ketika bermesyuarat yang mana ini tidak diperlukan ketika berbincang santai di luar pejabat atau mesyuarat.

Jadual 4.8.2: Jenis-jenis komunikasi yang berkesan (N=45)

Item	Frekuensi	%
Tidak Formal	26	57.8
Formal	18	40.0
Tidak respons	1	2.2
Jumlah	45	100

Jadual 4.8.3 menunjukkan bahawa (35.6%) aliran komunikasi interpersonal secara menegak dan (31.1%), menurun serta mendatar (31.1%). Manakala (2.2%) tidak memberi respons terhadap soalan tersebut. Dapat dikatakan bahawa staf KJP lebih minat untuk membuat laporan kepada pihak atasan atau pun aduan agar maklumat mereka sampaikan dapat ambil tindakan dengan secepat mungkin.

Dapat dikatakan bahawa bentuk komunikasi interpersonal lisan, jenis yang tidak formal dan aliran komunikasi secara menegak dianggap berkesan dan ia mempunyai pengaruh besar terhadap komunikasi yang menyenangkan dalam pengurusan organisasi.

Jadual 4.8.3: Aliran komunikasi yang berkesan (N=45)

Item	Frekuensi	%
Menegak	26	35.6
Menurun	14	31.1
Mendatar	14	31.1
Tidak respons	1	2.2
Jumlah	45	100

4.9 Analisis bentuk, jenis dan aliran komunikasi interpersonal yang memberi kepuasan

Jadual 4.9.1, komunikasi interpersonal bentuk lisan dapat memberikan kepuasan (82.2%), berbanding dengan menggunakan perantaraan (11.1%) dan bertulis hanya (6.7%). Ini bererti komunikasi interpersonal bentuk lisan dapat memberi kepuasan di tempat kerja.

Jadual 4.9.1: Bentuk komunikasi yang memberi kepuasan (N=45)

Item	Frekuensi	%
Lisan	37	82.2
Perantaraan	5	11.1
Bertulis	3	6.7
Jumlah	45	100

Jadual 4.9.2, menunjukkan bahawa komunikasi secara tidak formal dapat memberikan lebih kepuasan (77.8%) berbanding dengan komunikasi formal (20.0%). Ini bererti komunikasi tidak formal dapat memberi kepuasan di tempat kerja. Contoh komunikasi tidak formal adalah perbualan di kantin semasa waktu rehat.

Jadual 4.9.2: Jenis-jenis komunikasi yang memberi kepuasan (N=45)

Item	Frekuensi	%
Tidak Formal	35	77.8
Formal	9	20.0
Tidak respons	1	2.2
Jumlah	45	100

Jadual 4.9.3 menunjukkan aliran komunikasi secara mendatar dapat memberi kepuasan lebih (48.9%) berbanding dengan jenis menegak (40.0%). Komunikasi interpersonal jenis menurun tidak dapat memberi kepuasan di tempat kerja, (8.9%). Ini bererti komunikasi secara menurun seperti memberi arahan tidak dapat memberi kepuasan di tempat kerja. Staf di KJP mendapat kepuasan di tempat kerja dengan berkomunikasi secara mendatar atau fungsian ia itu komunikasi sesama staf dalam lingkungan atau kategori tahap pengurusan yang sama.

Dapat dikatakan bahawa dengan analisis ini menunjukkan komunikasi interpersonal bentuk lisan dan jenis komunikasi interpersonal yang tidak formal adalah berkesan dan aliran komunikasi secara mendatar dapat memberi kepuasan apabila berkomunikasi secara interpersonal dan ia mempunyai pengaruh besar terhadap komunikasi yang menyenangkan.

Jadual 4.9.3: Aliran komunikasi yang memberi kepuasan (N=45)

Item	Frekuensi	%
Mendatar	22	48.9
Menegak	18	40.0
Menurun	4	8.9
Tidak respons	1	2.2
Jumlah	45	100

4.10 Korelasi komunikasi interpersonal yang menyenangkan dengan bentuk, jenis dan aliran komunikasi berkesan

Pengkaji lakukan analisis Korelasi Spearman untuk menunjukkan pertalian di antara item komunikasi interpersonal yang menyenangkan dengan bentuk, jenis

dan aliran komunikasi yang berkesan dan memberi kepuasan di tempat kerja. Ia merupakan statistik bukan parametrik untuk data ordinal.

Korelasi Spearman mengira korelasi dengan mengambil kira kedudukan data terlebih dahulu. Ini bererti korelasi dikira berdasarkan kedudukan data. Ketika pengkaji berhadapan dengan data kategori seperti kategori pekerjaan, tingkat pendidikan, kelompok usia, dan contoh data kategori lainnya, maka pengkaji gunakan korelasi Spearman. Korelasi Rank Spearman sesuai digunakan pada keadaan di mana pengkaji menghadapi data-data numerik seperti prestasi pekerja atau pertumbuhan ekonomi organisasi, namun pengkaji tidak mempunyai data yang mencukupi. Justeru, pengkaji guna kaedah ini untuk melihat pertalian antara komunikasi interpersonal yang menyenangkan dengan bentuk, jenis dan aliran komunikasi berkesan dan kepuasan kerja.

Pada peringkat permulaan pengiraan pengkaji gunakan formula seperti berikut:

$$r_s = \frac{1 - 6(d)}{n(n-1)}$$

Keterangan;

r_s	=	Korelasi Rho
n	=	Jumlah sampel (N=45)
d	=	Perbezaan kedudukan data (pemboleh ubah x, x1 dan y)
1&6	=	Angka konstan

Hasil daripada pengiraan dengan formula tersebut, pengakaji ringkaskan dengan Jadual 4.10 bagi memudahkan untuk melihat pertalian di antara pemboleh ubah.

Dapat dikatakan bahawa staf memerlukan kemesraan untuk berkomunikasi di tempat kerja dan mempunyai hubungan yang signifikan antara kemesraan dengan komunikasi berkesan di mana bacaan korelasi koefisien bentuk lisan iaitu (-.10), 53%.. Jenis komunikasi tidak formal 57.8% (.20) dan aliran menegak ke atas 35.6% (.23) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk lisan 82.2% (-.02), jenis tidak formal 77.8% (-.01) dan aliran mendatar 48.9% (.19).

Arahan yang jelas serta memberi kerjasama mempunyai hubungan yang signifikan dengan komunikasi berkesan di mana bentuk lisan (0.28), komunikasi interpersonal jenis tidak formal (.33) dan aliran komunikasi interpersonal menegak (.22) manakala hubungan kepuasan kerja menunjukkan bentuk lisan (0.11), jenis komunikasi interpersonal tidak formal (.07) dan aliran komunikasi interpersonal menegak (-.15).

Staf perlu memberi perhatian dan mempunyai minat untuk mendengar apabila berkomunikasi juga signifikan iaitu komunikasi interpersonal bentuk lisan (-.15), komunikasi interpersonal jenis tidak formal (.09), aliran komunikasi interpersonal (.06) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk lisan (.02), jenis tidak formal (.14) manakala aliran komunikasi interpersonal (-.19).

Penampilan diri yang menarik serta memberi senyuman yang ikhlas juga mempunyai pertalian yang signifikan antara komunikasi interpersonal menyenangkan dengan berkesan iaitu bentuk lisan (.22), jenis komunikasi interpersonal tidak formal (.37) dan aliran komunikasi interpersonal menegak (.22) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk lisan (.10), jenis komunikasi interpersonal tidak formal (.20) dan aliran komunikasi mendatar (-.15).

Berkomunikasi dengan penuh kepercayaan serta jujur boleh meningkatkan motivasi kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan komunikasi interpersonal menyenangkan di mana bentuk lisan (-.14), jenis komunikasi interpersonal tidak formal (.20) dan aliran komunikasi interpersonal (.30) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk lisan (.01), jenis tidak formal (.13) dan aliran komunikasi yang mendatar (-.17) seperti dalam Jadual 4.8.1.

Nilai-nilai positif menunjukkan arah yang sama diperolehi dan menunjukkan terdapat pertalian antara komunikasi interpersonal yang menyenangkan dengan komunikasi yang berkesan dan kepuasan di tempat kerja melalui bentuk, jenis dan aliran.

Manakala nilai-nilai negatif pula juga menunjukkan terdapat pertalian tetapi arah yang berlainan dan ia juga menunjukkan bahawa komunikasi interpersonal yang menyenangkan tidak akan tercapai tanpa komunikasi interpersonal melalui bentuk lisan, jenis komunikasi interpersonal tidak formal

serta aliran komunikasi interpersonal menegak dan mendatar yang berkesan
serta memberi kepuasan di tempat kerja.

Jadual 4.10: Korelasi Komunikasi Interpersonal Menyenangkan Dengan Bentuk, Jenis dan Aliran Komunikasi Berkesan dan Kepuasan Kerja (N=45)

Item Komunikasi Interpersonal Menyenangkan	Spearman rho	Berkesan			Kepuasan		
		Bentuk	Jenis	Aliran	Bentuk	Jenis	Aliran
Saya rasa setiap staf memerlukan kepada kemesraan untuk berkomunikasi di tempat kerja	Korelasi Koefisien	-.098	.194	.234	-.021	-.010	.188
Arahan yang jelas serta mendapat kerjasama memudahkan kerja saya	Korelasi Koefisien	.281	.327	.222	.108	.074	-.145
Saya rasa staf perlu memberi perhatian dan minat mendengar apabila berkomunikasi	Korelasi Koefisien	-.150	.084	.060	.022	.141	-.189
Bagi saya penampilan diri yang menarik serta senyuman yang ikhlas perlu apabila berkomunikasi	Korelasi Koefisien	.220	.367	.221	.104	.200	-.153
Saya rasa berkomunikasi dengan penuh kepercayaan dan jujur boleh meningkatkan motivasi kerja	Korelasi Koefisien	.137	.196	.292	.014	.130	-.171

4.11 Korelasi komunikasi interpersonal tidak menyenangkan dengan bentuk, jenis dan aliran komunikasi berkesan dan memberi kepuasan kerja

Melalui Jadual 4.11, dapat dikatakan bahawa faktor konflik dalam komunikasi interpersonal mempunyai hubungan dengan komunikasi interpersonal tidak menyenangkan. Ia memberi implikasi kepada staf rasa tidak selesa semasa berkomunikasi secara interpersonal melalui keberkesanan bentuk lisan ($r_s = -.239$) dan aliran mendatar ($r_s = -.061$). Nilai $-ve$ menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang lemah antara faktor konflik dengan komunikasi interpersonal berkesan. Manakala hubungan yang sederhana antara konflik dengan memberi kepuasan kerja dalam bentuk lisan mendatar ($r_s = .186$). Hubungan yang lemah ditunjukkan antara konflik dengan kepuasan komunikasi interpersonal di tempat kerja iaitu jenis tidak formal ($r_s = -.072$) manakala aliran komunikasi mendatar ($r_s = -.075$).

Saya jauhkan diri berkomunikasi interpersonal dengan pemimpin atau ketua yang sombong dan mementingkan diri menunjukkan hubungan yang lemah antara berkesan dengan bentuk lisan ($r_s = -0.124$), kepuasan dengan bentuk lisan ($r_s = -.042$) dan hubungan yang sederhana lemah antara berkesan dengan berkomunikasi interpersonal aliran menegak ke atas ($r_s = -.008$) manakala tiada hubungan antara berkomunikasi dengan pemimpin atau ketua yang sombong dan mementingkan diri secara berkesan ($r_s = .000$). Manakala kepuasan aliran secara menegak menunjukkan hubungan yang lemah ($r_s = -.261$).

Faktor prestasi kerja menurun apabila berkomunikasi secara interpersonal dengan ketua yang pemaarah dan suka menengking mempunyai hubungan yang

lemah dengan bentuk lisan ($r_s = -.232$), dan hubungan yang sederhana berkesan melalui jenis tidak formal ($r_s = .045$) serta aliran yang menegak ke atas ($r_s = -.184$) adalah lemah. Manakala hubungan prestasi menurun dengan kepuasan kerja melalui bentuk lisan adalah sederhana lemah ($r_s = .092$) dan masing-masing hubungan yang lemah antara prestasi kerja dengan kepuasan melalui jenis tidak formal ($r_s = -.024$) dan aliran menegak ke atas ($r_s = -.235$).

Faktor budaya mengutuk sesama staf perlu dihindari mempunyai hubungan yang sederhana lemah dengan berkesan melalui bentuk lisan ($r_s = .186$), jenis tidak formal ($r_s = .276$) dan aliran komunikasi interpersonal mendatar ($r_s = .192$). Manakala hubungan dengan kepuasan kerja melalui bentuk lisan menunjukkan sederhana lemah ($r_s = .017$) dan masing-masing hubungan yang lemah, jenis tidak formal ($r_s = -.102$) dan aliran mendatar ($r_s = -.035$).

Manakala faktor tidak selesa berkomunikasi dengan staf berbohong atau berdusta dengan berkesan melalui bentuk tidak formal adalah lemah ($r_s = -.020$). Keberkesanan melalui jenis tidak formal ($r_s = -.065$) dan aliran mendatar ($r_s = -.114$) juga menunjukkan hubungan yang lemah. Manakala hubungan dengan kepuasan kerja menunjukkan hubungan yang sederhana lemah melalui bentuk lisan ($r_s = .053$) dan hubungan yang sederhana kuat melalui jenis tidak formal ($r_s = .100$) dan aliran komunikasi interpersonal mendatar menunjukkan hubungan yang lemah ($r_s = -.278$).

Nilai positif dan negatif menunjukkan tahap kekuatan hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar.

Jadual 4.11: Korelasi Komunikasi Interpersonal Tidak Menyenangkan Dengan Bentuk, Jenis dan Aliran berkesan dan Memberi Kepuasan Kerja (N=45)

Item	Spearman rho	Berkesan			Kepuasan		
		Bentuk	Jenis	Aliran	Bentuk	Jenis	Aliran
Kewujudan konflik dalam organisasi membuat saya tidak selesa untuk berkomunikasi	Korelasi Koefisien	-.239	.006	-.061	.186	-.072	-.075
Saya jauhkan diri berkomunikasi dengan pemimpin/ketua yang sombong dan memntingkan diri	Korelasi Koefisien	-.124	.000	.008	-.042	.061	-.261
Prestasi saya menurun berkomunikasi dengan pemimpin/ketua yang pamarah dan menenking	Korelasi Koefisien	-.232	.045	-.184	.092	-.024	-.235
Saya rasa budaya mengutuk sasama staf perlu dihindari	Korelasi Koefisien	.186	.276	.192	.017	-.102	-.035
Saya rasa tidak selesa berkomunikasi dengan staf yang bercakap bohong dan penipu	Korelasi Koefisien	-.020	-.065	-.114	.053	.100	-.278

4.12 Perbandingan komunikasi interpersonal Barat dan Islam

Sub topik ini memaparkan perbezaan antara komunikasi interpersonal kontemporari (Barat/moden) dengan perspektif Islam.

Komunikasi kontemporari (Barat/Moden) memberi fokus kepada moral berkomunikasi iaitu memastikan keberkesanan serta kejayaan komunikasi interpersonal manakala menurut perspektif Islam, ia lebih menekankan etika

berkomunikasi iaitu bukan hanya sekadar keberkesanan dan kejayaan malah ia merupakan satu pegangan serta tanggungjawab dan amanah dari Allah. Segala tindak tanduk untuk menjayakan komunikasi interpersonal kontemporari berpandukan kepada logik akal manusia dan jauh berbeza dengan perspektif Islam, iaitu berpandukan kepada Al-Quran dan Hadis. Arah aliran komunikasi interpersonal kontemporari lebih terarah iaitu menurut protokol yang telah ditetapkan dalam carta organisasi, manakala menurut perspektif Islam ia lebih menyeluruh, iaitu staf bawahan boleh berinteraksi dengan ketua pegawai eksekutif, begitu juga sebaliknya dengan menyerahkan segala-galanya daripada ketentuan Allah SWT. Kebertanggungjawaban merupakan kewajipan dalam komunikasi interpersonal kontemporari manakala menurut perspektif Islam ia merupakan satu amanah dan menjadi ibadah.

Setelah data-data serta maklumat-maklumat diperoleh dan dianalisa justeru, pengkaji ringkaskan seperti Jadual 4.12.

Jadual 4.12:
Perbandingan antara Komunikasi Interpersonal Barat (Moden)
dengan Komunikasi Interpersonal Islam

Bil	Komunikasi Interpersonal Barat/Moden	Komunikasi Interpersonal Islam
1	Bermoral	Berakhlak dan beradab
2	Berpandukan logik akal	Berpandukan Al-Quran dan Hadis
3	Aliran komunikasi mengikut protokol dan terikat dengan birokrasi organisasi	Aliran komunikasi yang lebih menyeluruh. Mobiliti arah aliran maklumat tiada batasan dalam lingkungan carta organisasi dengan merujuk kepada Pencipta makhlok
4	Dilaksanakan menjadi tanggungjawab	Dilaksanakan menjadi amanah dan ibadah
5	Fokus kepada kejayaan komunikasi	Fokus kepada komunikasi berhemah dengan tidak

		memandang rendah serta mengampunkan kesalahan dan menutup keaiban orang lain
6	Menjaga personaliti serta mempunyai sikap pemikiran positif	Menghormati orang lain, menjaga maruah serta mengawal tingkahlaku ketika berkomunikasi

University of Malaya

BAB 5: RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1. Pendahuluan

Bab ini merumuskan dapatan penting daripada analisis kajian dan seterusnya perbincangan melewati aspek implikasi kajian serta lontaran cadangan lanjutan.

5.2. Metodologi kajian

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif. Kaedah kuantitatif dijalankan melalui instrumen borang soal selidik. Populasi merupakan sampel kajian melibatkan staf di KJP seramai 45 orang. Kajian ini tertumpu di Tingkat 11 Utara dan Selatan, Menara Telekom Jalan Pantai Baru, Kuala Lumpur.

Dalam kajian ini, beberapa garis panduan diambil kira untuk menentukan saiz sampel iaitu melalui pendapat Straub (1989) serta Sethi & King (1991) dan juga Chua Yan Piau, (2006), bagi menentukan proses serta instrumen kajian pengkaji telah merujuk kepada kaedah penyelidikan komunikasi serta khidmat pakar khususnya Dr. Jusang Bolong¹⁴⁰ dari Universiti Putera Malaysia. Keseluruhan data melalui borang kaji selidik telah diperoleh dengan kaedah serah dan kutip serta temu bual secara tidak formal dan santai yang tidak di rekodkan. Setelah pengkaji rasakan perlu sebagai soalan tambahan yang tidak terdapat dalam borang soal selidik, justeru, pengkaji lakukan temu bual. Ini adalah oleh sebab soalan tersebut dapat membantu pengkaji dan dapat maklum

¹⁴⁰ Prof. Madya Dr Jusang Bolong, daripada Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK), Universiti Putra Malaysia, Serdang. Telah berkhidmat sebagai pensyarah selama lebih daripada 12 tahun, sekarang menjawat jawatan Timbalan Dekan di FBMK. Kepakaran dalam bidang Komunikasi Kemanusiaan.

balas secara ikhlas serta dapat menjalin perhubungan yang akrab dengan respondens agar mereka bersedia untuk memberi kerjasama. Skop soalan tersebut diajukan pengkaji secara spontan merangkumi keseluruhan proses pengurusan dan komunikasi di KJP termasuk juga aspek keselamatan serta persekitaran pejabat.

Dalam analisis data, kesemua maklumat yang diperoleh, dikumpulkan dan analisis dengan menggunakan kaedah statistik deskriptif serta kaedah analisis perhubungan dan perbandingan iaitu dengan menggunakan Korelasi Spearman bukan parametrik data ordinal melalui SPSS (Statistical Package for Social Sciences) sebagai instrumen untuk menghasilkan terjemahan data kepada maklumat.

5.3. Rumusan hasil kajian

Dengan pembacaan dan pengkajian hasil pengkaji terdahulu, seseorang pengkaji mampu mengelakkan daripada membincangkan topik yang sama. Untuk kajian ini, pengkaji membuat sorotan kajian terdahulu dan dapati, telah ramai yang membuat kajian berkaitan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi namun demikian, ia tidak sama dengan apa yang pengkaji lakukan iaitu berkonsepkan komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pengurusan organisasi. Homan (1961), dengan teori Pertukaran Sosial “social exchange” mendasari kajian ini, kerana ia mempunyai ciri-ciri persamaan kefahaman Islam dalam

konteks mementingkan kerjasama serta akhlak iaitu menjaga adap komunikasi. Teori ini menerangkan perubahan sosial yang melibatkan masyarakat dan kestabilan sebagai satu proses dirunding untuk pertukaran antara dua pihak di mana kedua-dua pihak mendapat faedah hasil daripada komunikasi interpersonal tersebut. Menurut perspektif Islam, kerjasama dalam konteks kemasyarakatan Barat, sejajar dengan hadis Nabi SAW di riwayatkan oleh Abu Hurairah yang bermaksud: “wahai Rasulullah, apakah tuan suka bergurau dengan kami? ”Baginda bersabda, Ya, Cuma gurauan saya itu, tidak lain hanyalah kebenaran” Gurauan Rasulullah SAW membawa maksud adalah untuk memperkukuh tali persaudaraan sesama sahabat dalam masyarakat sehingga timbul perasaan kasih sayang sesama mereka¹⁴¹

Firman Allah SWT yang bermaksud:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ
وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

“kamu (Wahai umat Muhammad) adalah sebaik-baik umat yang dilahirkan bagi (faedah) umat manusia, (kerana) kamu menyuruh berbuat Segala perkara yang baik dan melarang daripada segala perkara yang salah (buruk dan keji), serta kamu pula beriman kepada Allah....” (dengan sebenar-benar iman).

Ali-Imran: 110

Nabi Muhammad SAW menanamkan semangat dan perasaan cinta akan sesama manusia dalam masyarakat untuk mengikis penyakit terlalu cinta diri sendiri. Menerapkan sikap suka menolong orang lain dan melahirkan perasaan

¹⁴¹ Daripada Abu Hamzah Anas bin Malik r.a pembantu Rasulullah s.a.w. Hadis Bukhari dan Muslim. Dalam Hadis 40 Imam Nawawi, Pustaka Salam, KL. h. 128

kasih sayang pada orang lain sehingga dapat merasakan nasib orang lain seperti nasib mereka sendiri. Justeru, pengkaji lebih cenderung memberi fokus kepada teori Perubahan Sosial, kerana ia berkaitan dengan kajian.

Keberkesanan komunikasi interpersonal dalam pengurusan merupakan salah satu isu yang sering diperkatakan dalam pengurusan organisasi. Pengurusan di Telekom Malaysia Berhad, ia melibatkan arah aliran komunikasi daripada peringkat bawahan hingga peringkat atasan dalam rangkaian organisasi itu sendiri.

Umumnya pekerja tidak bersendirian, sebaliknya, pekerja berinteraksi dengan pengguna, teman sebaya dan pengurusan seharian di tempat kerja untuk mendapat kepuasan kerja. Kajian Luthans, (2005) memberi penekanan terhadap kepuasan kerja dalam organisasi.

5.4 Ringkasan rumusan hasil kajian

Hasil kajian dibincangkan berdasarkan objektif kajian yang telah ditetapkan. Perbincangan akan berpandu kepada jadual-jadual serta rajah-rajah dan keputusan hasil analisis daripada Bab 4. Kajian melibatkan 45 orang staf KJP, di Tingkat 11 Utara dan Selatan, Menara Telekom Malaysia Berhad, Jalan Pantai Bahru, Kuala Lumpur. Ringkasan hasil kajian bagi setiap objektif diutarakan.

Objektif 1: Menganalisis faktor komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan tidak menyenangkan.

Kajian membuktikan bahawa, kemesraan, kerjasama serta memberi perhatian dalam proses komunikasi interpersonal amat penting dalam pengurusan organisasi kini, ini oleh sebab hasil kajian menunjukkan bahawa staf memberi persetujuan terhadap kriteria tersebut. Maka sewajarnya staf KJP menjaga sikap tersebut. Diikuti dengan sikap percaya mempercayai antara satu sama lain dikalangan staf. Namun demikian terdapat staf tidak setuju item berkomunikasi dengan jujur boleh meningkatkan motivasi untuk bekerja. Kajian menunjukkan terdapat sebilangan yang kecil tidak bersetuju dengan penampilan diri yang baik boleh mempengaruhi komunikasi yang berkesan.

Tidak dinafikan bahawa dalam Islam amat menuntut penganutnya supaya menunjukkan kemesraan, mengutamakan kerjasama serta memberi perhatian dan juga berkomunikasi dengan jujur dan ikhlas. Seperti mana hadis Nabi SAW bermaksud: “Rasulullah sering mengulang-ulang kata-katanya sebanyak tiga kali agar dapat difahami oleh orang yang mendengar”. Ini bertujuan supaya sahabat yang mendengar bukan sahaja memahami malah dapat memberi perhatian terhadap apa yang diperkatakan. Dalam konteks komunikasi interpersonal hari ini hadis tersebut merupakan panduan atau pengajaran untuk menjamin komunikasi interpersonal yang menyenangkan.

Kajian ini juga mendapati bahawa antara item yang amat ketara mempengaruhi komunikasi interpersonal yang dipersepsi sebagai tidak menyenangkan seperti hubungan tegang yang menyebabkan konflik dan mengutuk serta berdendam di kalangan warga kerja, mempunyai sikap sombong, pamarah serta suka mengumpat di kalangan staf mendorong kepada pengalaman tidak menyenangkan di KJP.

Budaya mengutuk sesama sendiri di kalangan staf perlu dielakkan dan dihindari. Jadual 4.6 menunjukkan 97.8% bersetuju, hanya 2.2% tidak setuju dengan kenyataan tersebut. Diikuti 91.1% tidak selesa untuk berkomunikasi dengan staf bercakap bohong atau dusta berbanding dengan 8.9% yang tidak bersetuju. 82.2% bersetuju bahawa kewujudan konflik dalam organisasi membuat staf tidak selesa untuk berkomunikasi, manakala yang tidak bersetuju 17.8%. 73.3% bersetuju dan boleh menyebabkan prestasi staf menurun apabila berkomunikasi dengan pemimpin yang pamarah dan 26.7% tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut. 64.4% menjauhkan diri daripada berkomunikasi dengan pemimpin atau ketua yang sombong dan mementingkan diri. Dilihat juga 35.6% tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut.

Responden menolak bahawa maklumat tugas atau arahan yang diterima tidak jelas atau tidak mencukupi dengan bentuk lisan dan mereka akui menerima maklumat dan memahami dengan jelas dan nyata, ini secara tidak langsung tidak menjejaskan tugas harian mereka. Di samping itu juga mereka menolak bahawa di antara mereka tidak

memahami kehendak masing-masing, malah kajian ini menggambarkan responden sedia menerima dan bertukar pandangan sesama mereka ketika berkomunikasi serta mempunyai sikap toleransi. Mereka juga menolak keutamaan kepentingan diri sendiri kerana sikap sedemikian dipercayai boleh dipersepsi sebagai tidak menyenangkan. Justeru, mereka mendakwa mempunyai hubungan kerjasama yang mesra serta mempunyai personaliti yang baik untuk menolak persepsi yang tidak menyenangkan.

Warga kerja KJP menolak jika dikatakan bahawa mereka berbicara dengan nada yang tinggi serta berlagak sombong kerana ini bukan budaya mereka dalam pengurusan organisasi di KJP¹⁴². Apabila seseorang dalam keadaan marah, mereka akan memberontak dan berbicara dengan nada yang tinggi dan boleh hilang pertimbangan maka akan menjejaskan personaliti dan menjadi tidak baik, ini mengundang kepada pengalaman komunikasi yang tidak menyenangkan.

Objektif 2: Mengenal pasti keperluan kemahiran komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi.

Kajian ini menunjukkan 100% adalah penting untuk staf KJP memiliki kemahiran komunikasi di tempat kerja dan diikuti dengan staf yang memerlukan kemahiran komunikasi interpersonal juga 100%. Dapat

¹⁴² Sesi temu bual dengan eksekutif di tempat kerja, KJP, Tkt. 11 Selatan, pada 23 April 2013, jam 11.30 pagi.

dilihat 82.2% kerja mereka memerlukan berkomunikasi dengan orang ramai dan 8.9% tidak setuju dengan kenyataan tersebut. Terdapat 71.1% di kalangan staf KJP bersetuju dan pernah mengikuti kursus peningkatan kemahiran komunikasi manakala 26.7% tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut. Mereka ini tidak bersetuju oleh sebab mereka telah mendapat pendedahan kemahiran di peringkat universiti. Dapat dikatakan bahawa kemahiran berkomunikasi amat penting bagi setiap warga kerja di KJP dan kebanyakan staf berkemahiran.

Objektif 3: Menganalisis bentuk, jenis dan aliran komunikasi interpersonal yang berkesan dan memberi kepuasan kerja.

Dapat dikatakan bahawa staf memerlukan kemesraan untuk berkomunikasi di tempat kerja dan mempunyai hubungan yang signifikan dengan berkesan di mana korelasi koefisien menunjukkan bentuk (-.10), jenis (.20) dan aliran (.23) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk (-.02), jenis (-.01) dan aliran (.19). Arahan yang jelas serta memberi kerjasama mempunyai hubungan yang signifikan dengan bentuk (0.28), jenis (.33) dan aliran (.22) manakala kepuasan di tempat kerja menunjukkan bentuk (0.11), jenis (.07) dan aliran (-.15). Staf perlu memberi perhatian dan mempunyai minat untuk mendengar apabila berkomunikasi juga signifikan iaitu bentuk (-.15), jenis (.09), aliran (.06) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk (.02), jenis (.14) manakala aliran komunikasi (-.19). Penampilan diri yang menarik serta memberi senyuman yang ikhlas juga mempunyai signifikan dengan berkesan iaitu

bentuk (.22), jenis (.37) dan aliran (.22) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk (.10), jenis (.20) dan aliran (-.15). Berkomunikasi dengan penuh kepercayaan serta jujur boleh meningkatkan motivasi kerja mempunyai hubungan yang signifikan di mana bentuk (-.14), jenis (.20) dan aliran komunikasi (.30) manakala kepuasan kerja menunjukkan bentuk (.01), jenis (.13) dan aliran komunikasi (-.17).

Korelasi koefisien yang signifikan terhadap keberkesanan dan kepuasan dengan item komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan menunjukkan bahawa staf KJP, memahami konsep komunikasi interpersonal adalah berkesan dan dapat memberi kepuasan kerja.

Apa yang dapat dikatakan daripada keterangan di atas ialah bertulis 20% dan perantaraan 26.7% merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang dikatakan tidak berkesan dan tidak menyenangkan, kajian ini menggambarkan warga kerja lebih mudah menerima arahan untuk melakukan sesuatu tugas dengan arahan berbentuk lisan. Jenis komunikasi yang tidak formal dianggap berkesan iaitu 57.8% dan memberi kepuasan di tempat kerja iaitu 77.8%. Manakala aliran komunikasi interpersonal menegak dikatakan berkesan tetapi aliran komunikasi mendatar memberi kepuasan di tempat kerja iaitu masing-masing 35.6% dan 48.9%. Justeru dapat dikatakan bahawa warga kerja di KJP memahami konsep komunikasi interpersonal dan berkesan serta memberi kepuasan di tempat kerja.

Objektif 4: Korelasi komunikasi interpersonal dipersepsi menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan bentuk, jenis dan aliran dengan berkesan dan kepuasan di tempat kerja.

Faktor-faktor atau pemboleh ubah yang mempengaruhi komunikasi yang menyenangkan dan tidak menyenangkan adalah bergantung atau bersandar kepada berkesannya serta memberi kepuasan berkomunikasi di tempat kerja. Manakala untuk menjamin keberkesanan serta kepuasan komunikasi interpersonal pula bersandar kepada bentuk, jenis dan aliran komunikasi.

Kajian ini menunjukkan bahawa komunikasi yang tidak berkesan dan tidak mendapat kepuasan di tempat kerja mempengaruhi komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan tidak menyenangkan sama ada pengucap mahupun pendengar. Gejala ini iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal tidak menyenangkan akan mengundang kepada konflik yang akan mengakibatkan sesuatu pengurusan organisasi itu tidak akan beroperasi dengan baik.

Objektif 5: Mengenal pasti perbandingan komunikasi interpersonal antara Barat dan Islam

Bagi memudahkan pemahaman penulisan objektif 5, pengkaji asingkan kefahaman komunikasi interpersonal moden dan menurut perspektif Islam seperti berikut:

Teori Moden/Barat

Teori Pertukaran Sosial (Homan,1961) – Teori ini membuktikan bahawa untuk menjayakan komunikasi interpersonal memerlukan kepada kerjasama di antara pengucap dan pendengar. Teori ini memberi fokus serta menekankan kepada konsep kerjasama serta kemesraan dalam komuniti kemasyarakatan agar kedua-dua pihak iaitu pengucap dan pendengar akan mendapat faedah hasil daripada komunikasi interpersonal.

Fenomena ini memang wujud dalam organisasi dan bertatapan dengan kajian ini di mana setiap warga kerja dalam pengurusan organisasi berkomunikasi dengan bertujuan untuk mencapai matlamat organisasi di samping mendapat imbuhan peribadi.

Dengan nilai “Kruskall Wallis”, sig. 0.024, dapat dikatakan bahawa teori pertukaran sosial di mana terdapat dalamnya elemen kerjasama serta kemesraan mempunyai hubungan yang signifikan dengan komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dalam pengurusan organisasi KJP, Telekom Malaysia Berhad.

a) Pendekatan Islam

Untuk pendekatan Islam pengkaji mengkategorikan kepada 3 bahagian iaitu;

i) Komunikasi Ilahi –

Menurut perspektif Islam, memperlihatkan kepentingan komunikasi apabila dalam hidup seharian setiap individu perlu berhubung dengan Allah SWT. Seperti menunaikan solat dan berdoa.

Firman Allah SWT yang bermaksud;

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴿١﴾

“Wahai sekalian manusia! Beribadatlah kepada Tuhan kamu Yang telah menciptakan kamu dan orang-orang Yang terdahulu daripada kamu, supaya kamu (menjadi orang-orang yang) bertaqwa”.

Al-Baqarah: 21

Berdoa juga merupakan komunikasi interpersonal seorang hamba dengan Allah. Firman Allah SWT yang bermaksud;

رَبَّنَا لَا تُرِغْ قُلُوبَنَا بَعْدَ إِذْ هَدَيْتَنَا وَهَبْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً إِنَّكَ أَنْتَ الْوَهَّابُ ﴿٨﴾

“Mereka berdoa Dengan berkata): "Wahai Tuhan kami! janganlah Engkau memesongkan hati Kami sesudah Engkau beri petunjuk kepada kami, dan kurniakanlah kepada Kami limpah rahmat dari sisi Mu; Sesungguhnya Engkau jualah Tuhan Yang melimpah-limpah pemberian Nya”.

Ali-Imran: 8

ii) Komunikasi Qurani –

Uslub al-Quran membentuk adab-adab berkomunikasi seperti menggunakan perkataan yang baik.

Firman Allah SWT yang bermaksud;

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ
عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

“dan Katakanlah (Wahai Muhammad) kepada hamba-hamba Ku (yang beriman), supaya mereka berkata dengan kata-kata yang amat baik (kepada orang-orang yang menentang kebenaran); Sesungguhnya Syaitan itu sentiasa menghasut di antara mereka (yang mukmin dan yang menentang); Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang amat nyata bagi manusia”.

Al-Isra': 53

Berjanji mesti ditepati.

Firman Allah SWT yang bermaksud;

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا
الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۚ لَا تَكْلِفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۖ وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا
وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ۚ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ۚ ذَٰلِكُمْ وَصَّيْتُكُمْ بِهِ ۚ لَعَلَّكُمْ
تَذَكَّرُونَ ﴿١٥٦﴾

"Dan janganlah kamu hampiri harta anak yatim melainkan dengan cara yang baik (untuk mengawal dan mengembangkannya), sehingga ia baligh (dewasa, serta layak mengurus hartanya dengan sendiri); dan sempurnakanlah segala sukatan dan timbangan dengan adil". - Kami tidak memberatkan seseorang dengan kewajiban melainkan sekadar kesanggupannya - "Dan apabila kamu mengatakan sesuatu (semasa membuat apa-apa keterangan) maka hendaklah kamu berlaku adil, sekalipun orang itu ada hubungan kerabat (dengan kamu); dan perjanjian (perintah-perintah) Allah hendaklah kamu sempurnakan. Dengan yang demikian itulah Allah perintahkan kamu, supaya kamu beringat (mematuhi Nya)".

Al-An'am: 152

Gambaran yang jelas dari *uslub* atau gaya bahasa Al-Quran merupakan hujah komunikasi yang baik tidak dapat disangkal. Hakikatnya Al-Qur'an terdiri dari sekumpulan kata yang dirangka menjadi sejumlah Kalimah dan Ayat. Salah satu keunikan al-Qur'an ialah satu perkataan dapat memiliki sejumlah makna dan sejumlah perkataan hanya satu makna. Sebagai contoh, penggunaan perkataan *qaula* dan *qaulan* jika diterjemahkan membawa maksud yang sama ia itu perkataan. *Qaula*, dituliskan di dalam Al-Qur'an dengan kata-kata *qauli*, sebagai contoh *jahro minal qauli* atau perkataan yang jelas (Muhammad Djarot Sensa, 2005)¹⁴³.

Firman Allah SWT yang bermaksud;

إِنَّهُ يَعْلَمُ الْجَهْرَ مِنَ الْقَوْلِ وَيَعْلَمُ مَا تَكْتُمُونَ ﴿١١٠﴾

‘Sesungguhnya Allah mengetahui akan perkataan yang kamu sebutkan dengan terus terang, dan juga ia mengetahui apa yang kamu sembunyikan (di dalam hati).’

Al-Anbia’: 110

Perkataan yang jelas baik, menjadikan staf di KJP kasih mengasihi, hormat menghormati antara eksekutif dan bukan eksekutif ini membuat perhubungan persahabatan dirasakan seperti perhubungan dengan saudara sendiri. Asas persaudaraan ini membentuk komunikasi interpersonal yang berkesan di KJP.

¹⁴³ Sensa M. D. (2005). Komunikasi Qur'aniah: Tadabbur Untuk Pensucian Jiwa, Pustaka Islamika, Bandung, Indonesia, 23-25

iii) Komunikasi berhikmah dan mau'izah–

Komunikator hendaklah memberi nasihat atau tunjuk ajar yang terbaik kepada pendengarnya. Firman Allah SWT yang bermaksud;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴿٢﴾ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ
أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴿٣﴾

“Wahai orang-orang Yang beriman! mengapa kamu memperkatakan apa Yang kamu tidak melakukannya! Amat besar kebenciannya di sisi Allah - kamu memperkatakan sesuatu Yang kamu tidak melakukannya”.

As-Saff: 2-3

Islam amat mengambil perhatian agar umatnya memberi perhatian terhadap buah fikiran dan pandangan orang lain. Firman Allah WST bermaksud;

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّمْ يَكُنْ لَّهُمْ وَءَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“maka Dengan sebab rahmat (yang melimpah-limpah) dari Allah (kepada mu wahai Muhammad), Engkau telah bersikap lemah-lembut kepada mereka (sahabat-sahabat dan pengikut Mu), dan kalaulah Engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari keliling mu. oleh itu maafkanlah mereka (mengenai kesalahan Yang mereka lakukan terhadap mu), dan pohonkanlah ampun bagi mereka, dan juga bermesyuaratlah Dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu. kemudian apabila Engkau telah berazam (Sesudah bermesyuarat, untuk membuat sesuatu) maka bertawakallah kepada Allah, Sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang Yang bertawakal kepada Nya.”

Ali-Imran: 159

Komunikasi interpersonal dalam Islam juga menyarankan komunikator merancang terlebih dahulu sebelum berkomunikasi. Kaedah komunikasi yang terancang dengan baik dan bersistematik melambangkan kebijaksanaan komunikator. Firman Allah SWT bermaksud;

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ
إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

“serulah ke jalan Tuhan mu (Wahai Muhammad) dengan hikmat kebijaksanaan dan nasihat pengajaran yang baik, dan berbahaslah dengan mereka (yang Engkau serukan itu) dengan cara yang lebih baik; Sesungguhnya Tuhan mu Dia lah jua yang lebih mengetahui akan orang Yang sesat dari jalannya, dan Dia lah jua yang lebih mengetahui akan orang-orang yang mendapat hidayah petunjuk”.

An-Nahl: 125

Komunikasi interpersonal tidak akan sempurna tanpa pendengar, justeru, Islam juga menekankan pendengar. Mereka yang mendengar perlu benar-benar mendengar dan memahami dengan rasional. Firman Allah SWT bermaksud;

إِنَّمَا يَسْتَجِيبُ الَّذِينَ يَسْمَعُونَ وَالْمَوْتَى يَبْعَثُهُمُ اللَّهُ ثُمَّ إِلَيْهِ يُرْجَعُونَ ﴿٣٦﴾

“Hanyasanya orang-orang yang menyahut seruan mu itu ialah mereka yang mendengar (yang mahu menurut kebenaran); sedang orang-orang yang mati Allah bangkitkan mereka semula (pada hari kiamat kelak), kemudian mereka dikembalikan kepadanya untuk menerima balasan”.

Al-An'am: 36

Sungguhpun majoriti staf di KJP beragama Islam, namun tidak ramai di kalangan staf mengamalkan budaya Islam, di antaranya berat untuk

memberi ucap salam. Di samping itu juga masih ramai di kalangan staf wanita Islam tidak menutup aurat dengan sempurna. Menutup aurat dapat memelihara adap-adap komunikasi interpersonal supaya lebih berhemah. Menurut Pengurus Besar KJP, semasa temu bual secara santai, ramai stafnya tidak prihatin dengan waktu solat, kerana hanya dengan solat yang sempurna dapat menjamin tingkah laku serta personaliti yang berhemah.

Keseluruhan Rumusan Kajian

Berdasarkan kepada kajian yang telah dilakukan dan dianalisis, maka dirumuskan hasil kajian ini seperti berikut:

- a) Teori Barat membezakan tahap komunikasi mengikut kedudukan seseorang dalam pengurusan organisasi sebagaimana pandangan dalam teori sistem sosial oleh Berlo (1960). Berlo (1960), mengatakan pengucap dalam kumpulan yang sama lebih mesra jika berkomunikasi dengan kumpulan yang berbeza.

Sedangkan dalam kajian ini tidak ada perbezaan semasa komunikasi interpersonal antara kalangan warga kerja di KJP dan ia boleh dikatakan sebagai menyenangkan. Berlo (1960), mengatakan kebanyakan pengucap dan pendengar tidak sedar tingkah-laku mereka menyenangkan atau tidak serta peranan

nada suara apabila berkomunikasi akan dapat mempengaruhi sikap mereka adalah benar.

Manakala dalam konteks sistem sosial, beliau membezakan tahap komunikasi mengikut kedudukan seseorang dalam organisasi. Apa yang beliau maksudkan ialah eksekutif berkomunikasi sesama eksekutif tidak sama apabila berkomunikasi dengan staf bukan eksekutif. Sedangkan kajian ini menggambarkan tidak ada perbezaan dalam komunikasi interpersonal di antara eksekutif dan bukan eksekutif.

Berlo dengan teori “SMCR” telah membuktikan kebenarannya kajian ini bahawa komunikasi interpersonal sudah memadai dengan adanya sumber maklumat, saluran yang telah ditetapkan dan terdapatnya penerima maklumat.

Staf di KJP percaya bahawa komunikator perlu mempunyai kemahiran untuk berkomunikasi kerana mereka beranggapan komunikator yang mahir selalunya dapat mengemukakan idea-idea atau cadangan baru untuk mempertingkatkan pengurusan organisasi lebih berdaya saing.

- b)** Manakala teori daripada pemikir Islam menekankan bahawa komunikator berada di posisi yang penting dalam komunikasi interpersonal dengan perlu merujuk kepada Pencipta iaitu Allah

SWT melalui ajaran Al-Quran dan amalan Rasulullah SAW. Menurut imam Al-Ghazali misalnya tingkah laku atau perbuatan manusia mempunyai hubungan yang erat dengan sifat dan pembawaan dalam hatinya.

Ini bermakna baik pengalaman dari hatinya baiklah juga akhlak ketika berkomunikasi dan baiklah tingkah laku atau perbuatan seseorang. Kualiti komunikasi seperti kerjasama, kebenaran, sederhana, kebaikan, kejujuran, integriti, keadilan, kesahihan mesej dan sumber merupakan aspek penting dalam komunikasi Islam.

Teori komunikasi Islam juga menekankan kepentingan akhlak dalam komunikasi interpersonal seperti bahasa yang sopan dan adab berbicara. Kajian ini telah membuktikan wujudnya amalan komunikasi interpersonal berakhlak antara eksekutif dan bukan eksekutif di KJP. Kajian ini telah menunjukkan bahawa tahap komunikasi interpersonal yang baik di antara eksekutif dan bukan eksekutif berlaku di KJP.

Ini dapat dibuktikan dengan adanya sesi perbincangan yang dianjurkan oleh pihak pengurusan dengan memberi fokus terhadap amalan budaya memberi salam, senyum dan hormat-menghormati melalui penggunaan bahasa yang sopan apabila berkomunikasi. Situasi sebegini dalam KJP merupakan sebagai

pendorong kepada kewujudan kemesraan dan ia memudahkan bagi warga kerja untuk melaksanakan tanggungjawab. Ini dapat dibuktikan melalui hubungan kerja yang baik bila mana keputusan dan tindakan yang diambil oleh pihak pengurusan tidak dipertikaikan.

Warga kerja di KJP didapati memberi kerjasama dan sokongan di antara satu sama lain terhadap tindakan serta keputusan yang telah dibuat.

c) Pengalaman dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan wujud dalam kalangan staf telah dibuktikan dalam kajian ini. Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa amalan komunikasi interpersonal yang menyenangkan dalam KJP, memberi kerjasama, kemesraan yang terserlah serta mempamerkan akhlak yang baik, seperti hormat-menghormati di antara satu sama lain, menjaga adab kesopanan, personaliti yang baik serta pemaaf.

d) Kajian ini mendapati teori komunikasi interpersonal menurut perspektif Barat seperti Perubahan Sosial (Homan, 1961), menitik beratkan soal-soal etika dalam penyiaran dan komunikasi sahaja serta apa-apa yang digubal dilakukan oleh manusia itu sendiri. Selain itu, hukuman kepada pelanggaran etika bagi komunikasi konvensional Barat hanya berlaku di

dunia sahaja sama ada dalam bentuk denda atau tindakan tatatertib.

Hal ini berbeza dengan hukuman bagi pelanggaran terhadap etika komunikasi secara Islam yang berlaku hingga akhirat selagi ia tidak mendapat keampunan dari Allah SWT. Teori komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam berasaskan nilai-nilai keagamaan yang bersumberkan Al-Quran dan Hadis. Ini disebabkan oleh segala sesuatu yang berhubung dengan proses komunikasi sama ada secara prinsip, kaedah, mesej, matlamat dan media hendaklah berasaskan panduan wahyu yang diturunkan oleh Allah SWT dan juga Sunah Rasulullah SAW.

Amalan komunikasi ini dikira ibadat dalam kehidupan umat Islam. Ia berlaku sama ada dalam keadaan terancang, teratur atau secara spontan. Selain itu, amalan ini merupakan pendekatan asas dalam penyampaian mesej dakwah yang dilakukan oleh para nabi dan Rasul terdahulu. Dapatan ini merupakan natijah daripada sesi temu bual bersama Naib Presiden di mana soalan-soalan yang diajukan umumnya merangkumi tindakan dan arahan daripada pihak pengurusan atasan serta tindak balas daripada staf serta pandangan beliau sendiri terhadap perbezaan antara komunikasi interpersonal Barat dan Islam.

- e) Melalui kajian ini didapati bahawa di antara faktor-faktor yang menentukan keberkesanan komunikasi interpersonal seperti; mempunyai hubungan yang baik antara pemberi dan penerima maklumat, aliran komunikasi yang jelas, pembekal dan penerima memahami serta jelas terhadap maklumat atau topik yang diperkatakan di samping menggunakan bahasa serta kata-kata yang mudah di mana ini merupakan amalan di KJP.
- f) Di samping itu kajian ini mendapati bahawa faktor umur dan pendidikan memberi kesan terhadap pengalaman komunikasi interpersonal. Dilihat sebanyak 46.7% terdiri staf berumur di antara 31- 40 tahun dan tahap pendidikan bertaraf ijazah 80% dan berkhidmat melebihi daripada 11 tahun iaitu 64.4%. Dapat dikatakan bahawa mereka ini mempunyai pengalaman komunikasi interpersonal yang luas dan menjadi rujukan kepada staf baru berkhidmat. Manakala staf yang lebih berpengalaman tidak keberatan untuk berkongsi idea serta memberi kerjasama dan sedia membantu.

5.5 Implikasi Kajian

Melalui kajian yang dilakukan ini, didapati amalan komunikasi interpersonal yang diamalkan di KJP adalah menyenangkan. Komunikasi yang menyenangkan dan tidak menyenangkan memainkan peranan penting dalam pengurusan organisasi dan ini memberi implikasi yang baik kepada pengurusan organisasi untuk berdaya saing dengan lebih mudah. Tahap perhubungan yang

utuh di antara warga kerja terjalin sudah sekian lama. Di antara implikasi-implikasi yang dimaksudkan adalah seperti berikut:

5.5.1 Melalui persefahaman dan semangat kerjasama melalui komunikasi yang menyenangkan dipamerkan dalam kalangan warga kerja dapat memperkasa komunikasi interpersonal serta membantu menyelesaikan segala permasalahan yang membabitkan pelanggan secara efisien.

5.5.2 Melalui akhlak yang terpuji, berilmu serta berkemahiran dapat bertindak dengan tuntas serta dapat menyumbang ke arah penyelesaian masalah-masalah yang kronik.

5.5.3 Pendekatan komunikasi interpersonal yang dipersepsi sebagai menyenangkan dan mempunyai pengalaman yang manis oleh warga kerja mesti dikaitkan dengan kriteria seperti berakhlak mulia, berilmu pengetahuan dan berkemahiran tinggi.

5.5.4 Pendekatan komunikasi interpersonal yang dipersepsi sebagai tidak menyenangkan dan mempunyai pengalaman pahit hendaklah dihindari seperti mementingkan diri sendiri, berkomunikasi dengan nada yang tinggi atau menengking, berbohong dan tidak ikhlas ketika menyampaikan maklumat hendaklah dijaui.

5.5.5 Komunikasi interpersonal berkesan dan memberi kepuasan kerja yang menyenangkan perlu dikekalkan dalam pengurusan organisasi sebagai langkah untuk kestabilan organisasi itu sendiri.

5.6 Cadangan untuk penambahbaikan komunikasi interpersonal.

Antara komen dan cadangan pengkaji ialah pihak pengurusan atasan dan staf bawahan hendaklah berhemah dan lebih bertanggungjawab apabila berkomunikasi, mengadakan aktiviti luar pejabat dengan lebih efisien dan berkala dan aktiviti itu hendaklah berteraskan kerjasama dan hormat-menghormati antara rakan sekerja, hormat-menghormati dengan pihak pengurusan atasan, tolak ansur, kemesraan, sayang-menyayangi serta membina suasana kekeluargaan, di samping itu juga masing-masing perlu lebih berfikiran terbuka, menerima pendapat serta tidak mementingkan diri sendiri, mempertingkatkan kemahiran dengan banyak membaca buku yang berkaitan, pihak pengurusan atasan juga hendaklah secara jujur dan ikhlas apabila berkomunikasi, buang sifat sombong, angkuh dan berlagak kepada orang bawahan, perbanyakkan sesi motivasi dan pembentukan pasukan, sentiasa mengadakan sesi perbincangan serta memberi ruang untuk berbincang secara dua hala di samping mempertingkatkan semangat kerja berpasukan.

Islam menuntut umatnya untuk mendapatkan ilmu. Hanya dengan ilmu dapat membezakan seseorang itu cerdik atau tidak. Hanya dengan ilmu yang mantap dapat membenarkan seseorang itu melangkah ke hadapan dengan lebih cemerlang. Justeru, daripada ilmu akan terhasilnya kemahiran. Kemahiran

tidak akan tercipta tanpa ilmu. Kita guna ilmu sebaik mungkin dengan kemahiran yang mantap ditemani dengan akhlak yang baik dan seterusnya umat Islam dituntut untuk bertakwa.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahawa komunikasi interpersonal bentuk lisan dapat memberi kesan dan memberi kepuasan di tempat kerja dan kajian ini menunjukkan tiada perbandingan yang ketara antara teori komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam dan moden. Apa yang membezakan antara keduanya ialah Islam terdapat komunikasi bersandarkan kepada Allah, pencipta makhluk yang mana tidak terdapat dalam perbincangan teori Barat.

Kajian ini tidak boleh dijadikan ukuran untuk menggambarkan tahap sebenar komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi secara khusus kerana sampel yang diambil hanya melibatkan satu unit daripada beberapa unit dalam Telekom Malaysia Berhad. Justeru, ringkasan cadangan dapat dirumuskan bahawa:

- 5.6.1 Kajian ini telah mengenal pasti bahawa komunikasi interpersonal yang menyenangkan dan tidak menyenangkan memberi impak terhadap keberkesanan dan kepuasan di tempat kerja. Kajian ini membuktikan bahawa staf di KJP mempamerkan keharmonian ketika bekerjasama di kalangan warga kerja. Mereka mengamalkan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi sudah sekian lama. Apa yang mereka perlu lakukan ialah kekalkan sikap keikhlasan, berkata benar ketika

komunikasi serta konsisten dengan akhlak yang baik supaya lebih berkesan bagi menghadapi sebarang masalah.

5.6.2 Kajian ini hanya melibatkan unit-unit dalam bahagian KJP sahaja, dan disarankan agar dapat dilakukan kajian yang lebih menyeluruh melibatkan bahagian lain dalam Telekom Malaysia Berhad. Kajian yang menyeluruh ini akan menampakkan gambaran sebenar peranan komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi dengan melibatkan responden yang bukan beragama Islam.

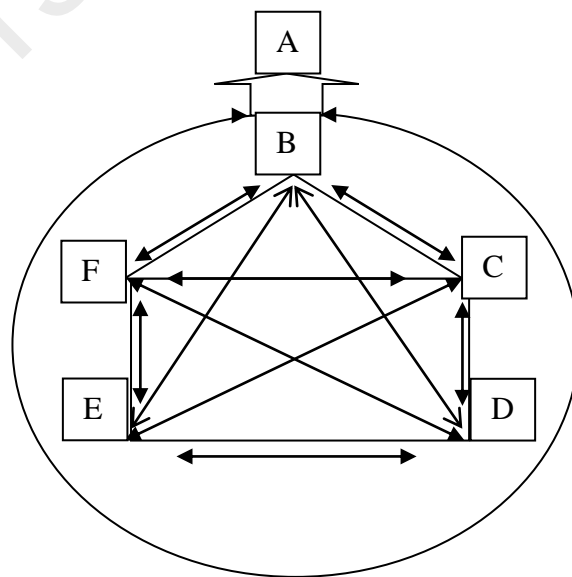
5.6.3 Gabungan kepentingan moral dalam teori komunikasi interpersonal moden dan komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam mementingkan keharmonian berkomunikasi beretika dengan bersandarkan kepada Pencipta makhluk, maka pengkaji gabungan aliran komunikasi Barat oleh Barret (2006) dengan kefahaman teori Islam dan pengkaji namakan model komunikasi interpersonal holistik. Konsep komunikasi interpersonal holistik menggambarkan setiap pekerja berpeluang untuk mengaplikasikan komunikasi interpersonal walau di mana mereka ditempatkan dalam carta organisasi. Apa yang membezakan antara komunikasi Barat dan Islam ialah komunikasi interpersonal Islam bersandar kepada Allah yang mana tidak terdapat pada komunikasi interpersonal Barat/Moden yang lebih mementingkan protokol.

Gambar Rajah 5.6.3, sebelah menunjukkan aliran komunikasi interpersonal holistik yang dicadangkan di bawah Model Komunikasi Interpersonal Holistik (MKIH). Ia bersifat menyeluruh di mana, **D** berpeluang untuk mengaplikasikan komunikasi interpersonal dengan **C** dan **B**, iaitu menegak dari bawah ke atas. **D** juga boleh berkomunikasi secara terus dengan **B**. Manakala **B** boleh berkomunikasi dengan **F** dan **E** iaitu menegak atas ke bawah. **B** manakala juga boleh berkomunikasi secara terus dengan **E**. Seterusnya **F** boleh berkomunikasi dengan **D**, iaitu menyilangkan. Manakala **F** boleh berkomunikasi dengan **C**, iaitu mendatar, ia juga dikenali sebagai fungsian. Semua aktiviti komunikasi interpersonal yang berlaku dalam bulatan menunjukkan ia bersandar kepada **A** iaitu Pencipta makhluk (Allah SWT).

Model ini hasil daripada kajian pengkaji terhadap kajian lepas berkaitan dengan aliran komunikasi interpersonal moden. Ia digabungkan dengan teori komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam. Model Komunikasi Interpersonal Holistik (MKIH) merupakan hasil daripada idea pengkaji sendiri setelah membuat kajian serta penyelidikan terperinci terhadap aliran komunikasi tiga segi oleh Barrett (2006). Barrett hanya menumpukan kepada moral berkomunikasi iaitu untuk menjayakan komunikasi.

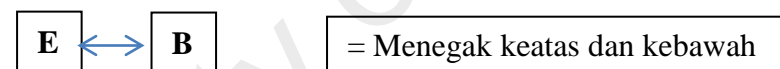
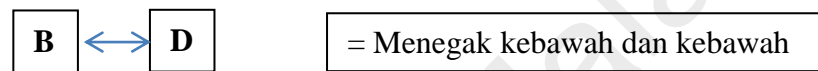
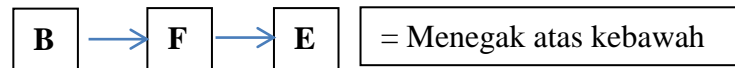
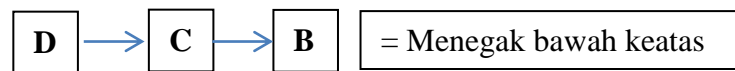
Manakala MKIH bukan hanya sekadar kejayaan berkomunikasi malah lebih kepada komunikasi yang berkesan dan beretika di mana ia melibatkan unsur-unsur ketuhanan. Model ini dapat dibangunkan dengan

kaedah memberi penekanan kefahaman kepentingan agama secara terperinci kepada keseluruhan warga kerja di setiap peringkat dalam organisasi. Ia boleh dilakukan dengan setiap pagi dengan mengambil masa 10-15 minit, sebelum menjalankan tugas dibacakan terlebih dahulu ayat-ayat Quran atau hadis berserta dengan terjemahannya yang berkaitan dengan komunikasi. Di samping itu juga, setiap pekerja diwajibkan memahami dengan jelas fungsi serta tugas terhadap organisasi dan setiap pekerja akur dan menjalankan tugas dengan penuh kebertanggungjawaban, amanah serta tanamkan konsep menjalankan tugas kerana Allah dengan mengharapkan untuk mendapatkan keredaannya. Bagi pekerja yang bukan Islam, tanamkan kepentingan moral serta adab-adab berkomunikasi supaya komunikasi interpersonal lebih berkesan.



Rajah 5.6.3: Model Komunikasi Interpersonal Holistik

Keterangan:



Bulatan merujuk kepada arah aliran secara menyeluruh dalam komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam bersandarkan kepada **A** (Pencipta makhluk) manakala arah aliran komunikasi dalam bulatan merujuk kepada komunikasi interpersonal Barat/moden.

5.7 Cadangan kajian akan datang

Bagi kajian-kajian yang akan datang, pengkaji mencadangkan agar kajian perbandingan komunikasi interpersonal hendaklah dilakukan melibatkan organisasi yang berbeza, seperti sektor awam yang mempunyai latar belakang perkhidmatan yang berbeza dengan swasta. Contohnya Polis Di Raja Malaysia bagi mewakili sektor awam. Ini adalah perlu untuk melihat perbezaan antara komunikasi interpersonal mengikut perspektif Islam dan Barat memainkan peranan antara organisasi ini. Di samping itu juga, kajian dalam bidang komunikasi interpersonal menurut perspektif Islam dengan menggunakan Teori Perubahan Sosial merupakan suatu yang baru di Malaysia, justeru wajar bagi para penyelidik meneroka dengan lebih meluas demi memperkayakan khazanah penyelidikan khususnya dalam pengujian dan penilaian komunikasi interpersonal di persepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan.

BAB 6: KESIMPULAN

Dengan berpanduan kepada hasil kajian dan sebagai kesimpulan, pengkaji bahagikan kepada 3 topik utama iaitu perbandingan profil responden dengan komunikasi yang menyenangkan dan tidak menyenangkan, faktor utama yang menentukan komunikasi yang menyenangkan, faktor utama yang menentukan komunikasi yang tidak menyenangkan.

6.1. Hubungan responden dengan komunikasi yang menyenangkan dan tidak menyenangkan.

Profil responden seperti jantina, umur, pendidikan, jawatan disandang, tempoh khidmat dan tahap pengurusan mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi. Sebagai contoh jantina, kemesraan lebih mudah terjalin apabila wanita berkomunikasi sesama wanita. Ini akan mewujudkan perasaan menyenangkan dalam komunikasi interpersonal. Berbeza jika lelaki dan wanita berkomunikasi, mungkin terdapat perasaan malu dan segan untuk berkomunikasi, ini menyumbang kepada komunikasi tidak berkesan dan tidak memperoleh kepuasan kerja di tempat kerja, mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak menyenangkan.

Begitu juga umur, dalam lingkungan umur yang tidak banyak perbezaan mudah menjalin perhubungan yang intim dan menyenangkan jika dibandingkan berkomunikasi dengan mereka yang lebih berumur dianggap tidak menyenangkan. Ini disebabkan tahap pemikiran dan idea

di antara staf baru dan lama berbeza. Di antara staf yang sudah lama berkhidmat mempunyai pengalaman dan perlu memberi tunjuk ajar kepada staf baru. Ini mengambil masa yang panjang dalam proses pengalihan maklumat atau kerja di mana wujudnya tidak berkesan dan tidak mendapat kepuasan kerja yang mana mempengaruhi komunikasi dipersepsi sebagai tidak menyenangkan.

Dari sudut jawatan yang disandang, pendidikan dan tahap pengurusan pula, kemesraan mudah terjalin serta mendapat kerjasama di kalangan warga kerja KJP dan menyenangkan bagi sesama mereka. Begitu juga taraf pendidikan, bagi mereka yang memegang ijazah, ijazah tinggi dan Doktor Falsafah (PhD), mudah bagi mereka untuk berkomunikasi dan memahami dengan mudah sesama mereka oleh sebab taraf pendidikan yang tinggi dan mereka menggunakan bahasa dengan nada yang sama. Akan tetapi ia tidak menghalang untuk memahami apa yang dikehendaki oleh pekerja bukan eksekutif. Daripada aspek tempoh khidmat pula, mereka yang telah berkhidmat lama lebih mesra dibandingkan dengan staf baru.

6.2. Faktor utama yang menentukan komunikasi yang menyenangkan

Kajian ini menunjukkan bahawa item komunikasi interpersonal dipersepsi sebagai menyenangkan dan tidak menyenangkan mempunyai perkaitan yang signifikan terhadap keberkesanan dan kepuasan berkomunikasi di tempat kerja. Berhemah apabila berkomunikasi bermaksud mengucapkan salam apabila membuka bicara, memberi

kerjasama serta perhatian apabila berbincang, berkomunikasi dengan jujur serta senyuman yang ikhlas, bersopan dengan tingkah laku, wujudkan kemesraan dalam pergaulan, personaliti yang baik apabila bertemu dan berbincang.

Kajian ini juga menunjukkan tahap pengurusan mengambil perhatian terhadap kepentingan senyuman apabila berkomunikasi. Tahap pengurusan mementingkan menjaga tatasusila dan kesopanan apabila berkomunikasi. Tahap pengurusan memberi perhatian tegas terhadap kemahiran berkomunikasi supaya mudah untuk dibawa berbincang dan ia dipersepsi sebagai menyenangkan oleh warga kerja. Islam menggalakkan umatnya untuk memberi senyuman dan senyum itu satu sedekah.

Selain daripada itu, kajian ini menggambarkan kerjasama serta kemesraan merupakan kriteria yang paling penting dalam interaksi antara warga kerja dan kajian ini telah membuktikan bahawa komunikasi interpersonal adalah menyenangkan ia membawa ke arah pengalaman manis menurut perspektif Islam. Selain daripada itu, kajian ini juga menggambarkan bahawa berkomunikasi dengan jujur dan ikhlas boleh mempertingkatkan motivasi untuk bekerja dengan lebih baik.

6.3. Faktor utama menentukan komunikasi yang tidak menyenangkan

Bosan akibat daripada kewujudan konflik merupakan perasaan yang boleh meninggalkan pengalaman pahit dan tidak menyenangkan, kajian ini membuktikan bahawa faktor tersebut memberi kesan terhadap persepsi yang tidak menyenangkan apabila berkomunikasi.

Unsur-unsur tidak menyenangkan wujud dalam organisasi apabila staf tidak mengambil tahu di mana kedudukan mereka dalam organisasi. Sebagai contoh eksekutif berjawatan Pengurus Besar berkomunikasi dengan kerani bukan eksekutif. Sekiranya staf bukan eksekutif tidak mengetahui bahawa orang yang berkomunikasi dengan nya itu seorang Pengurus Besar, mungkin Pengurus Besar itu tidak dapat penghormatan sewajarnya, ini menimbulkan persepsi tidak menyenangkan Pengurus Besar tersebut. Begitu juga sebaliknya, jika bukan eksekutif itu mengetahui bahawa ia berkomunikasi dengan seorang Pengurus Besar, beliau terpaksa menjaga adap-adap berkomunikasi dengan betul yang mana beliau tidak memilikinya maka pengalaman yang tidak menyenangkan akan dialami oleh bukan eksekutif.

Pernyataan yang dikemukakan ini merupakan hasil daripada pengalaman pengkaji semasa temu bual secara santai dan tidak formal dengan 9 orang responden dan pengkaji mengambil peluang untuk berbual mesra di tempat kerja dengan soalan-soalan yang lebih bersifat umum dan soalan-soalan tersebut tidak terdapat dalam borang kaji selidik namun ia berkaitan dengan kajian. Walaubagaimanapun temu bual ini tidak

direkodkan dan dirakamkan oleh sebab pengkaji tidak dapat keizinan daripada responden.

University of Malaya

RUJUKAN

- Abdul Mu'ati Ahmad. (2006). *Komunikasi Di Tempat Kerja*. Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Abdul Mu'ati Ahmad. (2001). *Santum Komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Anita Taylor dalam Drs. Jalaluddin Rakhmat. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Pustaka Hidayah, Jakarta Indonesia. 32
- Ahmad Sonhadji Mohamad. (1973). *Tafsir Al-Quran*. Pustaka Salam, Singapura. 2680
- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (2000). *Kemahiran Interpersonal Untuk Guru*. PTS Publications dan Distributors Sdn Bhd, Kuala Lumpur. 210
- “Aduan Rakyat”, <http://www.aduanrakyat.com.my/talian-tetap-tm-dan-streamyx-kes-tutup-masalah-tidak-selesai/>, diakses 24 Januari 2015.
- Altman, I. & Taylor, D. A. (1973). *Social Penetration, The development of Interpersonal Relationship*: New York, Holt, Rinehart & Winston. Dlm. Saodah , Narimah Ismail dan Mohd Yusof Hussain (2003) . *Teori-teori Komunikasi*, PTS Profesional, Kuala Lumpur.
- Ainon Mohd & Abdullah Hassan. (2005). *Kuasa Berfikir Kreatif*. Malindo Printers SB, Shah Alam, Selangor.
- Arikunto Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- “Bantu Kami”, <http://suaramelayubaru.blogspot.com/2010/12/telekom-malaysia>, diakses 24 Januari 2015.
- Barrett, Deborah, J. (2006). *Strong Communication Skills a must for Today's Leaders*. Handbook of Business Strategy, Emerald. H. 385-390
- Berger, B. (2014). Word of Mouth and Interpersonal Communication: A Review and Directions for Future Research. *Journal of Consumer Psychology* 24, 4(2014) 586-607, <http://mail.google.com/mail/u/o/#inbox>, 28 Januari 2015.
- Bennet, J .C. , & Olney, R . J. (1986). Executive priorities for effective communication in an information age. *Journal of Business Communication*. <http://www.mail.google/mail/...13-22>, diakses 10 Disember 2014.
- Banard C., ‘Function of The Executive’. Dlm. Abdul Muati Ahmad. (2006). *Komunikasi di Tempat Kerja*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. H.31

- Berlo, D. (1960). *The Process of Communication*. Holt, Rinehart and Winston Inc., New York, NY.. http://www.uhu.es/ijdar/10.4192/1577-8517-v9_2.pdf, diakses 11 Mei 2013.
- Berlo. (1960). *Communication Theory*.
<http://www.uri.edu/artsci/isc/faculty/carson/508/03website/hayden/berlo.htm>, diakses 10 Julai, 2013.
- Babbie, E. R. (1995). *The Practice of Social Research*. Belmont: Wadsworth Publishing Co. (7th Ed.)
- Bukan eksekutif merupakan pekerja yang lebih tertumpu kepada operasi sesuatu aktiviti atau dalam erti kata lainnya ia lebih kepada kerja yang berulang-ulang. (Sumber Dokumen GBA, Oktober 10, 2013).
- Che Hasniza Che Noh dan Ab Aziz Yusof. (2013). *Kemahiran Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi*. Universiti Malaysia Terengganu, Kuala Terengganu.
- Certo. (1999). *Modern Management*, (6th ed.). USA: Prentice Hall. 233-248
- Certo. (1999). *Defination and Terms*. <http://www.definisi.org/search/definisi-model>, diakses 09 Febuari 2015
- Charles Berger and Richard Calabrese. (1975). *Paper: Uncertainty Reduction Theory*. <http://aranditio94.blogspot.com/...ainty-reduction-theory...>, diakses 10 September 2014.
- Chang, H . H., Hung, C . J . , and Hsieh, H . W . (2014). Virtual Teams: Cultural adaptation, Communication Quality and interpersonal Trust. *Article Total Quality Management and Business Excellence*,
<http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2012.704274>, diakses 04 Mac 2015.
- Chang Lee Lian. (2012). *Kebaikan Perpustakaan* . Kedapatan . November 27, 2012 daripada <http://skor-a-bm.blogspot.com/2012/11/fakta-kebaikan-kebaikan-perpustakaan.html>;
- Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah Penyelidikan*: McGraw-Hill (M) Sdn Bhd., h. 186
- Creswell. (1994). *Research Intrument*. Kedapatan November 12, 2013, daripada <http://instrumen.kajian>:
- Daniels, T. D . , Spiker, B . K . , & Papa, M . J . (1997). *Perspective on organizational communication*. 4th ed. Pubuque, Iowa: Brown & Benchmark. 34-40
- D. Johnson . (1997) . *Reaching Out:Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization* (Boston: Allyn and Bacon) 1997 ,p.33.

De Vito . (1986). A definition and model for communication: The process or act of transmitting; http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/slater01.pdf, akses pada (10/04/2016)

Eksekutif membawa maksud pekerja atau golongan yang mempunyai kuasa dan tanggungjawab berkaitan dengan pentadbiran atau pengurusan sesuatu organisasi.

Etzioni, A. (1964). *Modern Organizations*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall. 21
Ezhar Tamam dan Jusang Bolong, M. S (2002) . *Kaedah Penyelidikan Komunikasi*, FBMK UPM, Serdang.

Ezhar Tamam. (2002). *Menjayakan Komunikasi kumpulan kecil*. Universiti Putera Malaysia, Serdang, Selangor. 41

Fred C. Lunenburg. (2011). Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. *International Journal of Management, Business, and Administration*, Vol 15, Number 1, 1

Fauziah Kaartini Hasan Basri. (1989). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat*. Dlm. Zulkiple Abd Ghani. (2003). Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 7

Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York

George C. Homans. (1961). "Social Behavior as Exchange" *American Journal of Sociology*, Vol. 63. No.6. Emile Durkheim, <http://web.ics.purdue.edu/~hoganr>. Dec 7, 2013

Henderson S. L. (2009). *The Study of Interpersonal Communication*. Kedapatan Oktober 29, 2013 Daripada <http://mcq.sagepub.com/content/1/1/7.short>

H.Lasswell. (1969). *Political Communication*. Public Language of Political Elites in India and the US. 13

Halloran J. (1978). *Applied Human Relations: An Organizational Approach*. Englewood Cliffs (N.J.). Prentice Hall 491-504

Hicks. (1972). dalam Muhd Mansur Abdullah (2002) . *Komunikasi dalam Pengurusan*: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. 105

Howell, W.S. (1982). *The Emphatic Communicator*. Belmont, California, 233

Hung , K . P. dan Lin C. K . (2013). More Communication is Not Always Better? The Interplay Between Effective Communication and Interpersonal Conflict Influencing Satisfaction. *Journal, Industrial Marketing Management*. <http://mail.google.com/mail/u/42> (2013) 1223-1232, diakses 28 Febuari 2015.

- Hussin, M. Y. (2012). *Contemporary Issues in Islamic Communication*. International Islamic University Malaysia, Kuala Lumpur. vii
- Hasnain, I. dan Majid (1988). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat*. Dlm. Zulkiple Abd Ghani, (2003). Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 6
- Ives, B., Olson, M.H., and Baroudi, J. (1983). *The Measurement of User Information Satisfaction*. Communications of The ACM. 26 (10) (October) . 785-793.
- Jenkins, A.M. (1985). *Research Methodologies and MIS Research*. in Research Methods in Information Systems, E. Mumford (ed.), Elsevier Science Publishers B.V. (North-Holland), Amsterdam. 315-320
- Jarvenpa, S.L., Dickson, G.W. and DeSanctis, G.L. (1984). *Methodological Issues in Experimental IS Research: Experiences and Recommendations*. Proceedings of the fifth International Information Systems Conference, Tucson, AZ, November 1984, 1-30
- Jehn, K. and Bendersky, C. (2014). Intragroup Conflict in Organizations: A Contingency Perspective on The Conflict-Outcome Relationship. *Journal, Research in Organizational Behavior*. Volume 25, 187-242.
<http://mail.google.com/mail/u/o/#inbox/14b2f3e7ad595088>, diakses 03 Mac 2015.
- Lasswell, Harold, D. (1972). *The structure and function of communication in society*. In Schramm, W.(Ed.), *Mass communication*. Urbana – Chicago: University of Illinois Press.
- Lelita Perimadani (2010). *Perbandingan Perpustakaan dan Dokumentasi*. kedapatan Oktober 30, 2014 daripada
[http://www.academia.edu/7006500/Membandingkan_Perbezaan_antara_Perpustakaan Dokumentasi Kearsipan dan Museum](http://www.academia.edu/7006500/Membandingkan_Perbezaan_antara_Perpustakaan_Dokumentasi_Kearsipan_dan_Museum); 3
- Losier, M. J. (2009). *Law of Connection*. Terjemahan Fakharoll Rodziee Don (2010), PTS Profesional, Selangor.
- Lois Forsdale. (1981). *Nonverbal Communication*. Akses pada Jun 24, 2012. daripada <http://duniabaca.com/pengertian-atau-definisi-komunikasi.html>. 2
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Journal of Personnel Psychology*, 60, 41-572..
<https://www.google.com.my/search?q=Luthans%2C+F.%2C+Avolio> , 28 Januari 2015.
- Muhammad Mustafa A-Zuhaily. (2015). *Al-Mu'tamad Dalam Fiqh Mazhab Syafi'i*. Persekutuan Seruan Islam, Darul Syakir, Kuala Lumpur. 213

- Mohd Yusof Hussin. (1993). *Media Islam Dibayangi Sumber Berita Barat*. Sasaran, Disember, 1993. 1
- Ma'amur Daud. (1995). *Terjemahan Hadis Riwayat Bukhori dan Muslim. Jld. 1.*, Klang Book Centre, Klang, Selangor
- Mohd Yusof Hussin. (1986). Islamization of Communication Theory. Media Asia: Dlm Zulkiple Abd Ghani, (2003) *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat*. Utusan Publications&Distributors SB, Cheras, KL. 5
- Mahyuddin Abd. Halim. (1985). dlm: Zulkiple Abd. Ghani, (2003) *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat*: Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 43
- Mohamad Sahar Sidik. (1991). *Pengurusan Organisasi Daripada Perspektif Islam. Selangor, (PERIS)*; Kertas Kerja Pentadbiran Awam. www.ukm.my/hairun. diakses 28 Januari 2015.
- Mohd Baharudin Othman dan Mohd Khairi Ahmad. (2003). *Pengantar Komunikasi*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah. 25
- M. Afzalur Rahim. (2015). *Managing Conflict in Organizations*. 4th Ed. Transaction Publishers. New Jersey. 67-85
- Mahmood Nazar Mohamed & Sabitha Marican. (1996). *Hubungan Manusia Dalam Organisasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publication. 1
- McGregor,D. (1960). The Human Side of Enterprise. New York: McGraw-Hill. Dlm Abdul Muati Ahmad (2006). *Komunikasi di Tempat Kerja*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. 29
- Mohd Hizam dan Zafir. (2002). Determinant Factors in Development of Maintenance Culture in Managing. *Organizational Management Journal* , 35-40, <http://www.sciencedirect.com/> , diakses 10 Januari 2015.
- Muhammad Djarot Sensa. (2005). *Komunikasi Qur'aniah: Tadabbur untuk Pensucian Jiwa*. Pustaka Islamika, Bandung, Indonesia. 17-21
- Muhammad Fathi Ali Syair. (1985). *Komunikasi Islam Komunikasi Alternatif*. Utusan Publications dan Distributors, Ceras, Kuala Lumpur. 5
- Mohamed Mansor Abdullah. (2002). *Komunikasi Dalam Pengurusan*. Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Mohd Baharudin Othman dan Mohd Khairie Ahmad. (2003). *Pengantar Komunikasi*. Fakulti Komunikasi dan Bahasa Moden, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah. 15

- Magnus, Ugochukwu. (2009). Success of an organization depend on the manager's communication skill. <http://www.AssociatedContent.com>, 24 October 2013.
- Nik Mutasim Nik Ab. Rahman; Nur Atiqah Abdullah; Khairul Akmaliah Adham; Norazila Mat. (2014). "*Kompetensi Pengurusan: perbandingan perspektif konvensional dan Islam*". Jurnal Pengurusan, Volume 41, 2014, Print ISSN: 0127-2713; Publisher: Universiti Kebangsaan Malaysia, Journal Website: <http://ejournal.ukm.my/pengurusan>, diakses 08 ogos 2015
- Noor Aina Dani. (2007). *Siri penataran bahasa dan sastera: Pengantar psikolinguistik*. Sasbadi Sdn. Bhd, Petaling Jaya. 23
- Noran, Fauziah & Mahzan, M. (1997). *Psikologi Personaliti*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. 34
- Narimah Ismail dan Saodah Wok. (2002). *Komunikasi Organisasi*. UPM, Serdang, Selangor. 10-15
- Patrick C. Hughes & John R. Baldwin. (2002). Communication and Stereotypical Impressions. *Howard Journal of Communications*, 113-128, <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10646170290089917> Volume 13, Issue 2, 2002, Published online: 10 Nov 2010. diakses 29 Jun 2015.
- Pace, R. Wayne et al. (1979). *Techniques for effective communication*. Masschusetts – Ontario: Addison Westley Publishing Company . 79-83
- Philip Kotler. (1994). *Marketing Management* . 8th Ed: Prentice-Hall International, Inc, 13
- Robiah K. Hamzah. (2001). *Gaya dan Teori Kepimpinan*. <http://nuuriman.blogspot.com/>. Diakses 14 November 2014.
- Roscoe dikutip dari Uma Sekaran. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Saodah Wok & Junaidah Hashim. (2014). "Jaringan Komunikasi, Kontak Organisasi dan Kuasa Komunikasi Dalam Membentuk Para Profesional Untuk Kejayaan Kerjaya", *Malaysian Journal of Communication*, Jilid 30 (special issue), 2014: 219-242, diakses pada 04 Ogos 2015
- Sensa M. D. (2005). *Komunikasi Qur'aniah: Tadabbur Untuk Pensucian Jiwa*. Pustaka Islamika, Bandung, Indonesia, 23-25
- Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy. (2010). *Etika Penjawat Awam dari Perspektif Islam*. Dewan Bahasa Pustaka, Kuala Lumpur.
- Siti Akmar Abu Samah, Posiah Mohd Isa dan Ghafarullahuddin Che Din. (2013). *Islamic Best Practices*. Akademi Pengurusan YaPEIM, Kuala Lumpur. 3

- Sinclair, J. and Collins, D. (1994). Towards a Quality Culture. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Bil. 11(5). 19-29
- Stoner A.F.J. (1992). *Management*: 5th Ed. PH. USA. 33-36
- Siddiqui, Dilnawaz A . (1993). Selected Major Issues in Instructional/Communication Technology: An Islamic Perspective". Dlm. Zulkiple Abd. Ghani, (2003) . *Islam, komunikasi dan Teknologi maklumat*: Utusan Publications& Distributors SB, Cheras, KL. 8
- Sethi, V. and King, W.R. (1991). *Construct Measurement in Information Systems Research*: An Illustration in Strategic Systems, Decision Science, 22(3), 455-472
- Shermerhorn Jr. (1997). *Managing cross-cultural conflict in organizations* – SAGE http://edge.sagepub.com/sites/default/files/Mayer%20Louw_0.pdforganization (10/03/2016)
- Syed Arabi. (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka. 45
- Slovin dikutip dari Riduwan. (2005). Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula, Bandung : Alfabeta. p :65
- Sayyid Qutb. (2010). *Tafsir Fizilalil Quran*. Terjemahan oleh Dato' Yusoff Zaky Hj. Yaacob. Jilid 3: Pustaka Darul Iman, Batu Caves, Kuala Lumpur. 485-486
- Tehrani, Majid. (1988). Communication Theory and Islamic perspective. Dlm. Wimal Dissanayake. *Communication Theory: The Asean Perspective*. Singapore: Mass Communication Research and Information Centre. 38
- Thomas, K. W. (1976). *Conflict and Conflict Management*. In: MD. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Consulting Psychologist Press. 889-935
- Terjemahan Sahih Imam Bukhori. (2011). Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), Watan, Kuala Lumpur
- Tafsir Ibnu Kathier. Jilid 1. (2007). Terjemahan; H.Salim Bahreisy dan H. Said Bahreisy: Pustaka Jiwa, Kuala Lumpur. 38-40
- Umar Muhammad Noor. (2013). *Mengenali Imam Asy-Syafi'i*. Telaga Biru, Sri Damansara, Kuala Lumpur. 78-79
- Wan Idros Wan Sulaiman & Maizatul Haizan Mahbob. (2014). Kesigfikanan model kepuasan komunikasi dalam konteks pengurusan maklumat sector awam. . *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication* Jilid 30(1) 2014: 97-115. Akses Jun, 15, 2015

- William Lundin, Kathleen Lundin, and Michael S. Dobson 2nd Ed. (2009). Working with difficult People. *The Journal of The American Management Association*, <http://www.princeton.com/whats-new/mworld-journal-american-management-association>, 1601, Broadway, NY 10019. 34
- Wood, J.T. (1999). Interpersonal Communication: Everyday Encounters. Second Edition. Belmont, Ca: Wadsworth Publishing Co. Dlm. Zawiyah Mohd. Yusof (2009), *Kemahiran Komunikasi*: Dawana, Selangor. 48
- Yusuf Al-Qaradawi *Iman dan Kehidupan* : Terjemahan Fachruddin HS. (2005). Dewan Pustaka Fajar, Shah Alam, Selangor. 69
- Y.Coonie Yuan, Inga Carboni & Kate Enrich. (2014). The Impact of Interpersonal Affective relationships and Awareness on Expertise Seeking. *A Multilevel Network Investigate: European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23:4, 554-569, <http://dx.doi.org/10.1080>. akses 13 Febuari 2015.
- Zawiyah Mohammad Yusof. (2009). *Kemahiran Komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. 49
- Zila Abidin. (2013). Hubungan Antara Aspek Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Pekerja satu Kajian Kes Di TMB. www.academia.edu/9109137/ akses 30 May 2016.
- Zulkiple Abd Ghani. (2003). *Islam, komunikasi dan teknologi maklumat*. Utusan Publications & Distributors SB, Cheras, KL. 6